

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الثانية
(٧٢)

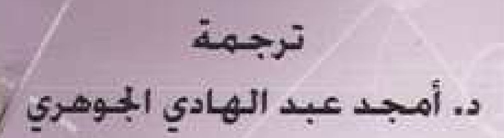
الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة

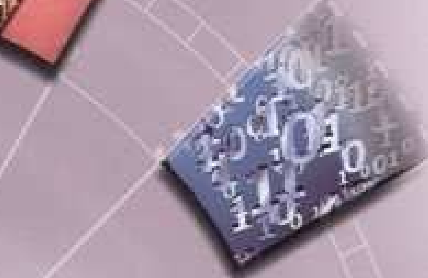
لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات

تأليف

شارلز ماكلوير
أر - ديفيد لانكس
ميليسا جروس
بيفرلي - شولتكو ديفلين

ترجمة
د. أمجد عبد الهادي الجوهري









الرياض
١٤٣١هـ / ٢٠١٠م



الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة

لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات

مطبوعات

مكتبة الملك فهد الوطنية

السلسلة الثانية

(٧٢)

تعنى هذه السلسلة بنشر الدراسات والبحوث

في إطار علم المكتبات والمعلومات بشكل عام

الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة

لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات

تأليف

شارلز ماكلوير أر- ديفيد لانكس

ميليسا جروس بيفرلي –شولتكو ديفلين

ترجمة

د: أمجد عبد الهادي الجوهري

أستاذ مساعد علم المعلومات

كلية الآداب والعلوم،جامعة قطر

مكتبة الملك فهد الوطنية

الرياض ١٤٣١هـ / ٢٠١٠م

قائمة المحتويات

مقدمة المترجم ٧

التمهيد ١٠

الشكر ١٢

الفصل الأول : المقدمة ١٥

خلفية عامة ١٥

دوافع تقييم الخدمة المرجعية الرقمية ١٨

الغرض من الدليل ١٩

الأمور غير المخصص لها الدليل ٢٠

كيفية استخدام الدليل ٢١

معايير الجودة ٢٤

دعم ثقافة التقييم ٢٥

تخطي الصعوبات ٢٧

الفصل الثاني : الإحصاءات، والقياسات، ومعايير الخدمة المرجعية الرقمية ٢٩

أ) الإحصاءات والقياسات الوصفية ٢٩

ب) تحليل الولوج ٦٧

ج) قياسات رضا المستفيدين ٧٧
د) قياسات التكلفة ١٠٦
هـ) قياسات الوقت المستنفد من قبل العاملين ١١١
و) الخيارات الأخرى للتقييم ١١٦
ز) معايير الجودة ١١٧
قاموس المفاهيم ١٢٢
(الملاحق) ١٢٧
الملحق رقم (١) : أمثلة لنماذج، وتقارير، وملفات ولوج، وأدوات
استبانة، وجداول العمل ١٢٧
الملحق رقم (٢) : مقاييس و إحصاءات أخرى تم وضعها في الاعتبار
لغرض هذا الدليل ١٧٠

.

مقدمة المترجم

مقدمة المترجم

أدت زيادة توقعات المستفيدين من المكتبات في البيئة الرقمية إلى التفكير من قبل مديري المكتبات في استحداث خدمات مناسبة لتلك الاحتياجات أو تحديد أدوات أو وسائل لتقديم الخدمات التقليدية بشكل رقمي ،خاصة في ظل ظهور الكثير من مؤسسات القطاع الخاص العاملة في نطاق خدمات المعلومات التي تعد منافسًا رئيسيًا للمكتبات في هذا المجال. وتعد الخدمة المرجعية الرقمية التي تم تطويرها من قبل المكتبات مؤخرًا واحدة من أسرع الخدمات نموًا وابتكارًا. وعلى الرغم من وجود اهتمام بتطبيق الخدمة المرجعية الرقمية خلال الأعوام الماضية فإنه ما زال هناك اهتمام محدود بموضوع تقييم الخدمة، ويتمثل ذلك في محدودية معايير التقييم وأعداد الإحصائيات والمقاييس التي تم إنشاؤها للخدمة المرجعية الرقمية .ويمثل هذا الدليل أداة عملية موجهة للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات بالإضافة إلى المتخصصين في مجال الخدمات الرقمية بشكل عام.

وينقسم الدليل إلى فصلين رئيسيين، حيث يتناول الفصل الأول مقدمة تمهيدية عن الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع عملية التقييم ومتطلباتها .أما الفصل الثاني فيتضمن عرضًا مفصلاً للإحصائيات والقياسات التي تم إنشاؤها واختبارها من قبل المؤلفين بغرض تقييم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة فى المكتبات العامة والأكاديمية،حيث يشتمل كل مقياس على السبب المنطقي لاستخدامه وكيفية تجميع البيانات اللازمة للتطبيق، مع عرض لأبرز التحديات التي قد تواجه العاملين أثناء التطبيق، كذلك يتضمن هذا الفصل عرضًا لعدد من معايير الجودة الخاصة بالخدمة المرجعية الرقمية، كأمثلة قابلة للإضافة والتنقيح من قبل العاملين في المكتبات، ويشتمل الجزء الأخير من الدليل على عدد من الملاحق التفصيلية العملية المساعدة لأخصائيي المكتبات في تجميع البيانات اللازمة لقياس الخدمة.

التمهيد:

أشار الكثير من المتحدثين بمؤتمر «Virtual Reference Desk» الخاص بالخدمة المرجعية الافتراضية والمنعقد فى مدينة سياتل بولاية واشنطن عام ٢٠٠٠م، الى قلة معايير التقييم ومحدودية أعداد الإحصائيات والقياسات التي تم إنشاؤها للخدمة المرجعية الرقمية . بالإضافة إلى تساؤلهم حول مدى إمكانية استخدام أساليب التقييم التقليدية للخدمة المرجعية الرقمية. وعلى الرغم من وجود تقدم ملحوظ في إنشاء الخدمة المرجعية الرقمية ، كان هناك عمل محدود جدًا فيما يتعلق بتقييم الخدمة، وقد أعلن مؤلفو هذا الدليل للحضور في المؤتمر أهمية إنشاء مثل هذه المناهج والقياسات والإحصائيات والمعايير. وقد عزم المؤلفون على العمل معًا لدعم مشروع بحثي يمكن أن يساعد في التقييم المستمر للخدمة المرجعية ،وتكون نتيجته النهائية عبارة عن مجموعة من التعليمات والإجراءات العملية للقيام بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية.

وبعد انقضاء فترة قصيرة من انعقاد المؤتمر اقترح كلٌّ من «ماكلوير ولانكس» مشروعًا يمكن أن ينتج عنه دليل وصفى لأساليب محددة وإحصائيات وقياسات يمكن أن تستخدم لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية. وفي النهاية تم دعم هذا المشروع الخاص بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية من قبل عدد من المكتبات العامة والأكاديمية والحكومية داخل نطاق الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة، بالإضافة إلى تلقي الدعم من عدد من ائتلافات المكتبات وغيرها من المؤسسات (انظر الشكر). ويمكن الحصول على النسخة الأصلية من المخطط والوثائق الأخرى المرتبطة بالمشروع عن طريق الموقع التالي :

/http://quartz.syr.edu/quality

وقد بدأ العمل بالمشروع في مارس ٢٠٠١م، وانتهى في مايو ٢٠٠٢م، ويعد هذا الدليل بمثابة المنتج الأساسي للمشروع.

وقد بدأت الدراسة بمراجعة الإنتاج الفكري الخاص بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية وتلا ذلك قيام أعضاء فريق الدراسة بزيارات ميدانية لعدد من المكتبات المشاركة بالدراسة والتي اندمجت فى أوجه مختلفة من الخدمة المرجعية الرقمية. وقد ساعدت هذه الزيارات فى تحديد قضايا ومداخل مختلفة يمكن دمجها في عملية التقييم. ويمكن الحصول على ملخص النتائج وأفضل الممارسات والقضايا الرئيسية الناتجة عن الزيارات الميدانية عن

طريق الموقع التالي :

http://quartz.syr.edu/quality/VRDSiteVisitsummary.pdf.

وقد تم إنشاء مسودة للدليل تصف عددًا من أساليب القياس والإحصائيات والقياسات، وذلك بالاعتماد على مراجعة الإنتاج الفكري، والزيارات الميدانية، ومعرفة المؤلفين بالموضوع. و قد تلا ذلك مراجعة المسودة من قبل اللجنة الاستشارية للمشروع وآخرين، ثم المراجعة من قبل فريق الدراسة، وقد خضعت هذه النسخة من الدليل للاختبار الميداني في عدد من المكتبات المشتركة بالمشروع.

وقد أسفرت نتائج الاختبار الميداني عن تحديد عدد من النقاط التي يمكن تعديلها بالدليل . وبناءً على تلك النتائج تم تعديل مسودة الدليل ومراجعته حتى يظهر بالشكل الحالي في نسخته الأخيرة ، لذلك تعبر هذه النسخة من الدليل عن عمل عدد من الأشخاص المرتبطين بمشروع تقييم الجودة للخدمة المرجعية الرقمية (انظر الشكر).

ويرى المؤلفون هذا العمل كونه خطوة أولية لبدء عملية مستمرة لبناء إحصائيات، وقياسات ، ومعايير جودة لتقييم وتحسين الخدمات المرجعية الرقمية، ونأمل أن يتمكن الآخرون من الإضافة اعتمادًا على هذا الدليل، واستمرار مثل هذا العمل التقييمي في المستقبل.

شارلز ماكلوير

آر- ديفيد لانكس

ميليسا جروس

بيفرلي –شولتكو ديفلين

الشكر

هناك الكثير من الأشخاص والمؤسسات الواجب تقديم الشكر لهم لمساعدتهم في بناء هذا الدليل. أولاً نشكر وبشكل رئيسي المؤسسات التي قدمت الدعم المادي لمشروع تقييم الجودة في الخدمة المرجعية الرقمية، ويتضمن ذلك المؤسسات التالية:

- مؤسسة OCLC – مركز المكتبات.	- مكتبة مقاطعة ملتنوما (بورتلاند).
- المحوسبة على الخط المباشر.	- مكتبة الكونجرس.
- اتحاد المكتبات الرقمية.	- مكتبة ولاية فلوريدا.
- مكتبة جامعة ميرلاند.	- مكتبة كليفلاند العامة.
- مؤسسة الخدمات المرجعية ولخدمات المستفيدين.	- نظام مكتبة ميد-يورك.
- جامعة ليفربول جون موريس (المملكة المتحدة).	- مكتبة جامعة بريستول.
- مكتب بنسليفانيا لمكتبات الكومنولث.	- مكتبة ميتشجان.
- مكتبة جامعة ولاية فلوريدا الحكومية.	- مكتبة جامعة سيركيوز.

وقد ساعد الدعم المادي لتلك المؤسسات في ضمان استكمال المشروع . وقد تخطى الأمر تقديم الدعم المادي إلى إسهامات أعضاء تلك المؤسسات والمكتبات بتسخير أوقاتهم وخبراتهم للعمل في اللجنة الاستشارية للمشروع ومراجعة وثائق المشروع و الاختبار الميداني للمسودة الأخيرة من الدليل، ولم يكن بالإمكان استكمال هذا العمل دون هذه المساعدة.

أيضاً قام عدد من مساعدي الباحثين بالدراسات العليا العاملين بمعهد إدارة وسياسات المعلومات بكلية دراسات المعلومات بجامعة ولاية فلوريدا الحكومية بمساعدة المؤلفين في استكمال المشروع والدليل، وقد أسهم كل من: روث هودجز وأنتوني جراهام،

وأمجد الجوهري في هذا الجهد من خلال مراجعة أدبيات الموضوع، ومراجعة مسودات الدليل والمساعدة في مراجعة الأدوات الخاصة بالاختبار الميداني.

وأخيرًا نتوجه بالشكر إلى كل من آنا ماريا لانكس، جوان سيلفرستين ، وباولين لينش شوستاك، العاملين بمعهد المعلومات بجامعة سيراكيوز، والذين أسهموا في هذا المشروع.

شارلز ماكلوير

آر- ديفيد لانكس

ميليسا جروس

بيفرلي - شولتكو ديفلين

الفصل الأول : المقدمة :

خلفية عامة :

تعد الخدمة المرجعية الرقمية التي تم تطويرها من قبل المكتبات مؤخراً واحدة من أسرع الخدمات نموًا وابتكارًا . وتدل الخدمة المرجعية الرقمية على منظومة من الخبراء والوسطاء والمصادر التي يتم تقديمها لسد حاجة المستفيد في البيئة التشابكية على الخط المباشر. وتحدث العملية المرجعية الرقمية في حالة استقبال السؤال إلكترونيًا والإجابة عنه إلكترونياً (Rayn & McClure، 2000، p.12).وعلى الرغم من وجود اهتمام بتطبيق الخدمة المرجعية الرقمية خلال الأعوام الماضية ، فإنه ما زال هناك اهتمام محدود بموضوع تقييم الخدمة.

وتقدم العديد من المكتبات الخدمة المرجعية الرقمية حالياً بأحد الأشكال التالية:

١ - جزء من الخدمة المرجعية التقليدية.

٢ - خدمة مستقلة .

٣ - جزء من اتحاد أو تجمع تعاوني Collaborative Consortium في الوقت ذاته نجد أن هناك الكثير من المكتبات التي تفكر في تطبيق الخدمة أو على وشك تطبيقها. بالإضافة إلى أن هناك نموًا في عدد الخدمة المرجعية المقدمة تحت مسمى (اسأل – Ask) التي لا تنتمي في تقديمها إلى المكتبات وإنما إلى القطاعات التجارية والتعليمية والمؤسسات غير الهادفة إلى الربح، ومن أمثلة تلك الخدمات (AskJeeves، Internet Public Library، AskERIC). وتشكل خدمة المستفيد باستخدام الوسائل الإلكترونية الهدف الرئيسي من تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من قبل المكتبات أو الجهات الأخرى.

ويرى بعضهم أن تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من قبل المكتبات يساعد على زيادة الإتاحة لخدمات المكتبة بشكل لا يعتمد في الأساس على الزيارة المادية المكتبة. مما يعني مساعدة المستفيد فى عدم ضرورة وجوده الفعلي بالمكتبة للحصول على الخدمة المطلوبة. وقد ساهم ذلك في تزايد استخدام المستفيدين واعتمادهم على الخدمات الرقمية كجزء

من حياتهم اليومية. فعلى سبيل المثال : نجد أن هناك كثيراً من الأشخاص الذين يقومون بالتسوق وإجراء الإعمال البنكية ودفع الفواتير على الخط المباشر ، بالإضافة إلى ذلك فهم يتواصلون مع الآخرين سواء في نطاق العمل أو على مستوى النطاق الشخصي عن طريق البريد الإلكتروني والخدمات المقدمة في الوقت نفسه مثل المحادثة وخدمة الرسائل اللحظية Service message Instant، أو من خلال الاجتماعات المرئية Video Conferencing .

من ثم يتوقع المستفيدون أن تقوم المكتبات بتقديم أشكال من الخدمات الرقمية، مثل إتاحة الفهرس على الخط المباشر وإتاحة المصادر الإلكترونية - وبالطبع - تقديم شكل من أشكال الخدمة المرجعية الرقمية، والتي تمثل المحور الرئيسي لهذا العمل.

ويمكن أن يتم تقديم الخدمة المرجعية الرقمية في عدة أشكال . ففي الكثير من الحالات نجد أن الخدمة المرجعية الرقمية - كما تقدم في كثير من المكتبات - ظهرت بشكل تلقائي، ونمت كجزء من الخدمة المرجعية التقليدية .و في هذه الحالة يقوم أخصائي الخدمة المرجعية بالإجابة عن الاسئلة التي تم الحصول عليها في الشكلين التقليدي (وجهًا لوجه، أو من خلال الهاتف) و الشكل الرقمي معًا (غالبًا ما يتم من خلال البريد الإلكتروني أو المحادثة Chat). و غالبًا ما يقوم أخصائي الخدمة المرجعية بتقديم الإجابة في صورة مزيج من الشكلين التقليدي والرقمي ، ففي مثل هذه الحالة من الممكن أن تتضمن العملية المرجعية مزيجاً من الشكلين التقليدي والرقمي، من حيث التواصل مع المستفيد والرد (متضمنًا تقديم الإجابة). ويصعب تصنيف أخصائي الخدمة المرجعية في نطاق هذا النموذج الخاص بتقديم الخدمة بشكل محدد سواء كأخصائي خدمة مرجعية تقليدية أو كأخصائي خدمة مرجعية رقمية.

في الوقت ذاته، أنشأت كثير من المكتبات خدمة مرجعية رقمية تقدم للمستفيدين بشكل مستقل .وفي هذه الحالة يتم إنشاء الخدمة للعمل بشكل مستقل عن الخدمة المرجعية التقليدية. حيث يتم تحديد عدد من بين أخصائي الخدمة التقليدية لتقديم الخدمة الرقمية فقط، أو من خلال تعيين موظفين جدد لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية فقط. وفي كثير من الحالات يتم الإعلان عن الخدمة وتسويقها على أنها خدمة مستقلة من خدمات المكتبة التقليدية وليست جزءًا منها. بالإضافة إلى عدم ارتباط نقاط إتاحة الخدمة (وفي بعض الأحيان تقديم الخدمة) بالتسهيلات المادية المتاحة بالمكتبة.

وتتضمن نقاط إتاحة الخدمة المرجعية الرقمية كلاًّ من صفحة خاصة داخل موقع المكتبة وبريدًا إلكترونيًا مستقلا والمحادثة المباشرة Chat Online والتفاعلات المرئية Voedi Ievitcaretn وجلسات المحادثة الصوتية عبر عناوين الحاسبات على الشبكة sessions IP. ويستمر تقديم الخدمة للمستفيد في أوقات توقف دوام المكتبة، وبالطبع يتم تقديمها بصرف النظر عن أماكن تواجد المستفيد. ويساعد تقديم المكتبة للخدمة المرجعية الرقمية بشكل مستقل في تلبية احتياجات المستفيد بشكل أفضل من تقديمها للخدمة المرجعية التقليدية.

وأخيراً ، نجد أن هناك عددًا من الخدمات المرجعية الرقمية التي لا تنتسب إلى أي نوع من المكتبات ، تلك الخدمات يطلق عليها (اسأل)، و تعد كلٌ من خدمة (اسأل إيريك AskERIC) المتاحة من خلال الموقع التالي http://www.askeric.org، وخدمة مكتبة الإنترنت العامة المتاحة من خلال الموقع التالي: http//www.ref:/org.Ipl.QUE من الأمثلة الرائعة لتلك الخدمات. ولا يتضمن هذا الشكل من الخدمة مكانًا ماديًا محددًا، يذهب إليه المستفيد للحصول على الإجابة ، حيث إن كل العمليات تتم بشكل رقمي ويكون الغرض الأوحد للخدمة والعاملين هو تقديم الخدمة المرجعية الرقمية. وفي جميع الحالات السابق ذكرها نجد أن هناك تقديمًا للخدمة المرجعية الرقمية بدرجة ما. وفي بعض الحالات تتضمن العملية المرجعية مزيجاً من الشكل التقليدي والرقمي في الاتصال بين المستفيد وأخصائي الخدمة المرجعية. ولتحقيق الغرض من هذا الدليل يمكن تعريف العملية المرجعية الرقمية بأنها عملية تتم خلالها جميع الاتصالات بين المستفيد والأخصائى بشكل إلكتروني أو رقمي. ومن ثم، فإن السؤال المرجعي الرقمي يتحقق في حالة حدوث العملية بأكملها في شكل رقمي . حيث يجب أن يتم تلقي السؤال رقمياً بالإضافة إلى أن جميع الردود من قبل أخصائي الخدمة بما فيها الإجابة يجب أن ترسل للمستفيد رقمياً . وإذا تم تلقي السؤال بشكل رقمي وتمت الإجابة عليه بشكل تقليدي أو بمزيج من الأسلوبين التقليدي والرقمي معاً ، ففي هذه الحالة يتم تصنيف السؤال المرجعى ضمن المقياس رقم (٤) الخاص بعدد الأسئلة التي يتم تلقيها رقميًا ،ولكن لا تتم إجابتها أو الرد عليها بشكل كامل من خلال وسيط رقمي .

وفي هذا النطاق لا يجب تفسير التعريفات الخاصة بالسؤال المرجعي الرقمي على عدم اعتقاد المؤلفين أن العمليات المرجعية الهجينة لا تمثل أحد مستويات العمليات المرجعية

الرقمية، وإنما يمكن النظر إلى تلك المسألة من حيث اتباع طريقة منهجية لوضع مقاييس محكمة ومقننة لتقييم خدمة حديثة لم تتعرض من قبل إلا لقليل من التعريفات المتفق عليها. ويعد هذا الامر مثال واضح لصعوبة تحديد تعريف خاص بالخدمة المرجعية الرقمية من حيث الوصف والقياس والتقييم والمقارنة. وقد تم التعرض أيضًا لعدد من المشكلات التعريفية الخاصة بالقياسات الإحصائية المستخدمة في هذا العمل. وعلى الرغم من ذلك ، يمكن اعتبار التعريفات المطروحة في هذا العمل على أنها نقطة البداية التي يمكن استخدامها من قبل أخصائيي المكتبات وآخرين لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية بشكل مستمر.

دوافع تقييم الخدمة المرجعية الرقمية :

لاحظ جوزيف جانس (٢٠٠٢م) في إحدى الدراسات الحديثة أن ٩٪ فقط من إجابات الاستبانات الخاصة بخدمة المراجع الرقمية أظهرت أنه بشكل ما يتم تقييم المستفيدين للخدمة المقدمة. ويعد التقييم عملية رئيسية لتطوير تقديم الخدمة المرجعية الرقمية وتحسين تلبية احتياجات المستفيدين، بالإضافة إلى تقديم خدمة على مستوى عالٍ من النجاح و الجودة، حيث يساعد التقييم على ما يلي:

١ – تحديد الدرجة التي تمت في تحقيق أهداف الخدمة.

٢ – تقييم مدى دعم خدمة المراجع الرقمية للمكتبات الكبرى أو الأهداف المؤسسية .

٣ – مراقبة الوضع الراهن للخدمة بهدف إجراء تطوير مستمر وإدخال تعديلات على الخدمة المقدمة.

٤ – تكوين بيانات تتعلق باتجاهات الاستخدام و المستفيدين و الاستفادة من الخدمة على المدى الزمني.

٥ – تحديد درجة تلبية احتياجات المستفيدين من خلال الخدمة.

٦ – تبرير التكاليف ومزايا الخدمة، مع عرض تفسير كلي لأنشطة الخدمة.

٧ – مقارنة تكاليف ومزايا خدمة المراجع الرقمية بمثيلتها التقليدية.

٨ – تقديم بيانات تتعلق بالتخطيط المستمر وتطوير الخدمة.

٩ – تحديد البرامج التدريبية والدعم المطلوب للعاملين.

١٠ – إعلام الجهات الإدارية المسئولة بالمؤسسة بطبيعة الخدمة ومدى نجاحها.

١١ - تحديد بعض أوجه الخدمة التي تتطلب مراجعة أو تطويرًا.

١٢ - تشجيع أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية على التفكير في نطاق المخرجات ، النتائج وعائد الخدمة .

و بشكل مختصر يمكن القول بأنه لا يمكن تحديد درجة نجاح خدمة جديدة بدون وجود برنامج تقييمي مستمر.

الغرض من الدليل :

يعد هذا الدليل بمثابة أول عمل يهدف إلى تعريف ووصف وبناء إجراءات محددة لتقييم أوجه مختلفة للخدمة المرجعية الرقمية. ويمكن تلخيص الغرض العام من الدليل في تطوير الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة ومساعدة أخصائيي المكتبات على تصميم وتطبيق خدمات مرجعية رقمية بشكل أفضل. وعلى وجه التحديد يهدف هذا العمل لتحقيق ما يلي :

١ - مساعدة أخصائيي المكتبات وغيرهم على إنشاء برامج لتطوير وتقييم خدمة المراجع الرقمية.

٢ - تقديم تطبيق عملي لمجموعة من الإجراءات و الخطوط الإرشادية لكيفية تطبيق تقييم الخدمة المرجعية الرقمية.

٣ - بناء إجراءات معيارية وتعريفات للمقاييس والإحصائيات التي يمكن أن تتم مقارنتها بين عدد من المكتبات .

و في النهاية نأمل أن يساعد هذا الدليل أخصائيي المكتبات في تصميم أفضل وتطوير للخدمة المرجعية الرقمية ، بهدف تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل .

وكما هو الحال للخدمة المرجعية الرقمية، نجد أن هناك تعديلات وتغييرات يجب إضافتها لمحتوى هذا العمل، خاصة أننا نتوقع كثيراً من التغييرات التي قد تحدث في المستقبل القريب للبرمجيات المساعدة لأخصائي المكتبات في عمليات تجميع و إدارة وتحليل البيانات التي تصف الخدمة المرجعية الرقمية. ومن ثم، يعتبر المؤلفون هذا الدليل بمثابة الخطوة الأولى في طريق تطوير الأساليب والإحصائيات والمقاييس اللازمة لتقييم الخدمة

المرجعية الرقمية. لذلك فنحن نتوقع أن يقوم الآخرون بتقديم أعمال أخرى بناءً على هذا العمل والتوسع في المحتوى بقدرالاستمرار والتطوير والتوسع في الخدمة المرجعية الرقمية.

الأمور غير المخصص لها الدليل:

هذا الدليل ليس مراجعة لأدبيات موضوع الخدمة المرجعية الرقمية،حيث إنه يوجد الكثير من المراجعات المتاحة، ومنها ما قام به مؤلفو هذا العمل عام ٢٠٠١م بعنوان: «جودة الخدمة المرجعية الرقمية : نظرة عامة للإنتاج الخاص بالمراجع الرقمية» (Lankes and ،McClure ،Gross) ويمكن الحصول عليه من خلال المواقع التالية :

http://quartz.syr.edu/quality/Reports.htm

http://wwwlis.uiuc.edu/b-sloan/digiiref.hyml

(Sloan, 2002)

كذلك لا يمكن اعتبار هذا الدليل مرشدًا عمليًّا لكيفية بناء خدمة المراجع الرقمية أو للتعليق على قضايا مرتبطة بالموضوع . وعلى الرغم من أهمية موضوع التخطيط والتطبيق للخدمة ، فإن هذا العمل يفترض أن الخدمة مقدمة بالفعل بالمكتبة... ومن المصادر الأولية في تلك الموضوعات هو ما تم تأليفه عام ٢٠٠٢م من قبل كل من: ماكلوير، جروس، ولانكس وبويمرانتز، بعنوان: «تطبيق الخدمة المرجعية الرقمية : وضع المعايير وتنفيذها»، بالإضافة إلى المصادر المذكورة أعلاه.

و أخيراً، لا يمكن اعتبار هذا الدليل كتابًا في مناهج البحث، حيث إنه من المفترض أن المستفيد من هذا العمل لديه أساس معرفي في مناهج البحث والإحصاء وأساليب جمع البيانات.. إلخ. ومن المصادر المفيدة في هذا النطاق ما يلي:

- Kruegar, Richard A. and Mary AnneCasey. 2000. Focus Groups: A PracticalGuide to Applied Research. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Babbie, Earl. 2001. The Practice of Social Research. 9th edition. Belmont CA:Wadsworth Publishing.

- Rossi, Peter, Howard E. Freeman, and Mark W. Lipsey. 1999. Evaluation: A Systematic Approach. 6th edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

بالإضافة إلى ذلك يوجد كثيراً من المصادر المتاحة في تلك الموضوعات، وتمثل المصادر المذكورة نقطة بداية للمستفيد من هذا الدليل الراغب في تحصيل معلومات إضافية في موضوعات مناهج البحث وأساليب تجميع البيانات و تحليلها.

كيفية استخدام الدليل :

يتضمن الدليل عددًا من توصيات المؤلفين المتعلقة بطرق التقييم والإحصائيات والمقاييس وقد تم تلخيصها جميعاً في الشكل رقم(١). ولتسهيل استخدام الدليل ،فقد روعي أن يتضمن كل قياس أو إحصاء عددًا من الفئات كما يلي : (التعريف ، السبب المنطقي، إجراءات جمع البيانات ، قضايا واعتبارات). ويمكن إضافة تفاصيل تتعلق بالاعتبارات والأسباب المنطقية لعدد من المقاييس والإحصاءات المذكورة بالدليل وفقًا لبيئة المكتبة . ونظراً لصعوبة تغطية جميع الاعتبارات المتعلقة بالاستخدام في مواقف مختلفة ، يأمل مؤلفو العمل في استخدام مناقشة القضايا المطروحة داخل الدليل في تطبيق الإحصائيات والمقاييس في بيئات استخدام متعددة.

وتتضمن بعض المقاييس المطروحة بالدليل عددًا من أساليب جمع البيانات التي تم استخدامها لفترات طويلة لتقييم الخدمات في مجال المكتبات وعلم المعلومات ومجال العلوم الاجتماعية عامةً، ومن أمثلة ذلك: الحسابات والجداول الإحصائية وتحليل بطاقات الولوج للعمليات التي يتم الاحتفاظ بها يدويًا والعينة والمسوح والاستبانات والمقابلات وجماعات النقاش المركزة.

الشكل رقم (١-١) ملخص للمقاييس والإحصاءات والمعايير

الإحصاءات الوصفية والمعايير:

١ - عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة .

٢ - عدد الردود المرجعية الرقمية.

٣ - عدد الإجابات المرجعية الرقمية.

٤ - عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ولكن لم يتم الرد أو الإجابة عنها بشكل رقمي كامل.

٥ - إجمالي الأنشطة المرجعية – الأسئلة المتلقاة .

٦ - نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى الأسئلة المرجعية.

٧ - معدل تحقيق الإجابات المرجعية الرقمية الصحيحة.

٨ - وقت استكمال الإجابة المرجعية الرقمية.

٩ - عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة.

١٠ - نوع الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

١١ - إجمالي عدد الإحالات.

١٢ - معدل التشبع.

١٣ - المصادر المستخدمة لإجابة كل سؤال.

١٤ - المستفيدون المتكررون.

تحليل الولوج:

١ - عدد جلسات الخدمة المرجعية الرقمية.

٢ - استخدام الخدمة المرجعية وفقاً للأيام.

٣ - استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا للتوقيت.

٤ - متصفح المستفيد.

٥ - منصة تشغيل المستفيد.

مقاييس رضا المستفيد:

١ - الإحاطة بالخدمة.

٢ - الوصول للخدمة.

٣ - التوقع من الخدمة.

٤ - مصادر أخرى استخدمها المستفيد.

٥ - أسباب الاستخدام.

٦ - أسباب عدم الاستخدام.

٧ - التحسينات المطلوبة - خدمات أخرى تجب إضافتها.

٨ - الرضا عن الخدمة المقدمة من العاملين.

٩ - مدى الرضا من آلية التوصيل.

١٠ - عائد الخدمة على المستفيد.

١١ - بيانات ديموجرافية للمستفيد.

التكلفة:

١ - تكلفة الخدمة المرجعية الرقيمة.

٢ - تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية.

٣ - تكلفة تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية المكتبة أو المؤسسة.

الوقت المستغرق من العاملين:

١ - نسبة الوقت المستغرق لفحص التكنولوجيا.

٢ - نسبة الوقت المستغرق لمساعدة المستفيدين في استخدام التكنولوجيا.

اختيارات أخرى للتقييم:

أ - مراجعة الزملاء.

ب - الولوج المعدل للعمليات المرجعية.

ج - جماعات التركيز لأخصائي المكتبات.

معايير الجودة:

كذلك، يتضمن الدليل استخدام التقارير وملفات الولوج المنشأة إلكترونيًا التي يمكن الحصول عليها من موردي بعض البرمجيات المتخصصة، مثل: ويب تريندس (trends Web وويب تراكر Webtracker)، ويحتوي الدليل على كثير من الأمثلة لتلك البرمجيات ووصلات لمورديها، وأخيرًا فمن الممكن استخدام عدد من الخيارات الأخرى للتقييم ، مثل : مراجعة الزملاء والولوج المعدل للخدمة، بالإضافة إلى جماعات تركيز المكتبيين (انظر القسم الخاص بعنوان الخيارات الأخرى للتقييم).

وقد اتضح للمؤلفين من خلال العمل في هذا المشروع بشكل عام أنه غالبًا ما تنشأ الخدمة المرجعية الرقمية بشكل عفوي تماماً، مثل أن نرى عبارة: (أليس هذا سوف يكون شيئًا عظيمًا ؟) والمقصود هنا تقديم الخدمة المرجعية الرقمية. حيث إن هناك القليل من المكتبات التي تقوم بإعداد تخطيط رسمي أو تجميع بيانات من قبل المستفيدين، بهدف العمل على تقديم الخدمة. وعلى الرغم من أن هذا العمل ليس دليلاً للتخطيط ، فنأمل أن يكون أداة مساعدة للمؤسسات التي تفكر في التخطيط وتلك المكتبات التي مازالت في مرحلة التخطيط المبدئي لتقديم شكل من أشكال الخدمة الرقمية أو للمؤسسات التي تقدم الخدمة بالفعل. حيث يساعد التفكير في تقييم الخدمة المرجعية الرقمية والحصول على بيانات مساعدة لذلك قبل تطبيقها، على تطوير الجهد المبذول في عملية التقييم بشكل رئيسي.

وكما أشرنا - سابقًا - توجد عدة أشكال لتقديم الخدمة. وتتضمن أشكال تقديم الخدمة (البريد الإلكتروني، المحادثة، التفاعلات المرئية، الرسائل اللحظية، الصوت، والبرمجيات المتخصصة) وتختلف الخدمة وفقاً للشكل المستخدم. فعلى سبيل المثال نجد أن هناك اختلافًا في وظيفة الخدمة ما بين تقديمها عبر البريد الإلكتروني وتقديمها من خلال برمجيات متخصصة تعتمد على المحادثة . لذلك يتضمن الدليل إحصاءات ومقاييس عامة يمكن تطبيقها في شكل من أشكال تقديم الخدمة أو باستخدام مزيج من أكثر من طريقة. ووفقًا لذلك لا يقدم الدليل تفاصيل متخصصة للتقييم وفقًا لكل شكل من أشكال تقديم الخدمة. وتعد التعليقات الخاصة بتجميع البيانات والقضايا والاعتبارات المتعلقة بها ،بمثابة خطوط إرشادية لتطبيق الخدمة في نطاقات مختلفة .

من ناحية أخرى قد تواجه بعض المكتبات أو المؤسسات المقدمة للخدمة عدم إمكانية

تطبيق جميع القياسات المذكورة بالدليل، لذلك يجب اختيار أفضل المقاييس ذات الفائدة لكل مؤسسة، أو تلك التي ترتبط ببيئة الاستخدام في المؤسسة. وفي نطاق جمع البيانات اللازمة للتقييم، نجد أن هناك تفاوتًا بين البيانات اللازمة لتطبيق المقاييس المذكورة . فقد تجد بعض المكتبات صعوبة في جمع البيانات اللازمة لأحد المقاييس، من ثم يمكن النظر لهذا العمل على أنه قائمة من الإحصاءات والمقاييس الممكنة التي يمكن للمكتبة اختيار أفضلها ارتباطاً و ملاءمةً لبيئة العمل.

كذلك سوف يجد المستفيد من العمل أن هناك بعض الإحصاءات التي تم تعديلها من إحصاءات مستخدمة من قبل لتقييم الخدمة المرجعية التقليدية، ومن أمثلة ذلك « عدد الأسئلة المتلقاة». وفي الوقت ذاته هناك بعض الإحصاءات المستخدمة في الشكل التقليدي قد يصعب تطبيقها في الشكل الرقمي مثل « عدد العمليات المرجعية لكل شخص»، حيث إنه لا يمكن تطبيق مثل هذا الإحصاء في البيئة الرقمية، إلا إذا كان لدى أخصائي المكتبة تقدير دقيق بعدد الأشخاص المفترض خدمتهم من خلال الخدمة المرجعية الرقمية. لذلك تعد الإحصاءات والمقاييس المستخدمة بمثابة خليط من اتجاهات تقديم الخدمة التقليدية والرقمية والتي تتوافق بشكل خاص مع البيئة الرقمية.

ولتطبيق تقييم جيد للخدمة، يجب على المستفيد من هذا الدليل مراعاة بعض النقاط مثل إمكانية إجراء التقييم بعدد قليل من الإحصاءات المتوافرة بالعمل .كذلك لا يجب البدء في التقييم باستخدام نحو ٢٠ إلى ٣٠ إحصاءً ومقياسًا، حيث يجب اختيار إحصاءات ومقاييس دقيقة (لا تتعدى من ٣ إلى ٥ في المرحلة الأولى من التقييم) ومهمة مرتبطة بالمرحلة الأولى من التقييم . واعتماداً على نتائج المرحلة الأولى فمن الممكن التوسع في تجميع البيانات المناسبة وفقًا لنمو خبرة المكتبة في هذا المجال.

دعم ثقافة التقييم :

اتضح من نتائج زيارة المواقع والاختبار الميداني للإحصاءات والمقاييس (التي تم إجراؤها قبل وضع هذا العمل في شكله النهائي) أنه ليس من المعتاد توفر المجهودات المستمرة لعملية تقييم الخدمات فى العديد من المكتبات.

و قد عرف لاكوس (١٩٩٩م، ص.٥) ثقافة التقييم باعتبارها :

« تغيرات وضعية أو مؤسسية يجب أن تحدث لتمكين العاملين بالمكتبة من العمل في بيئة

تعتمد القرارات فيها على الحقائق، والبحث ، والتحليل ، ويتم التخطيط فيها للخدمات وتقديمها للعمل على زيادة إيجابية النتائج والعائد للمستفيد من المكتبة»، ويعد الإعداد والتخطيط المبدئي أساسًا لمؤسسات المكتبات الراغبة في بدء برنامج تقييمي.

وفي ضوء خبرات المؤلفين ، يمكن تحديد عدد من العوائق التي قد تؤثر على نجاح تقييم خدمات، مثل الخدمة المرجعية الرقمية ،وتتضمن العوائق ما يلي:

١ – الدعم الإداري : يجب على الإدارة العليا والأشخاص المشاركين في تقديم الخدمة الالتزام بتطبيق التقييم، والالتزام بتقديم المصادر المطلوبة لتنفيذ تقييم ناجح، واستخدام نتائج التقييم لتطوير الخدمة.

٢ – تعقد الخدمة التي يتم تقييمها: أوصى المؤلفون والأشخاص المشاركون في التقييم باقتصار التقييم على عدد محدد من أوجه الخدمة (مثال: البيانات الديموجرافية للمستفيدين من الخدمة) دون تضمين عدد آخر من أوجه الخدمة في المرحلة الأولى من التقييم.

٣ – مهارات العاملين ومعارفهم: يجب توافر عدد من المهارات الأساسية والمعارف الأولية لدى العاملين المشاركين في التقييم. ويتضمن ذلك مناهج البحث والمجهودات المبذولة فى جمع البيانات والإحصاء وتحليل البيانات وتقريرالنتائج في جداول ورسومات وأشكال مرئية بشكل مناسب. وقد يحتاج العاملون إلى تدريب في تلك المجالات قبل البدء في عملية التقييم.

٤ – تنظيم العاملين بهدف التقييم: يجب تنظيم العاملين بالمكتبة بغرض التقييم، ويجب تحديد شخص ما للقيام بدور القائد لتحديد (بشكل فردي أو جماعي) كلٍّ من :كيفية تنفيذ عملية التقييم و الجدول الزمني و تحديد المهام لكل شخص و نوعية الإحصاءات والمقاييس الواجب تجميعها والتحليل والتقارير.. إلخ.

٥ – إشراك أخصائي تكنولوجيا المعلومات والنظم: ينبغي إشراك أخصائي تكنولوجيا المعلومات والنظم بالمكتبة في عملية التقييم للمساعدة في إجراء عدد من أساليب التقييم مثل: تحليل ملفات الولوج للخادم وتحليل ملخصات الولوج للعمليات على الخط المباشر...إلخ . ويجب أن يكون هذا الشخص جزءًا من فريق التقييم، أو أن يشارك بنشاط في مجهودات التقييم.

٦ - الحاجة إلى تنظيم و إدارة البيانات: بمجرد الانتهاء من تجميع البيانات، يجب العمل على تنظيمها و إدارتها وإتاحتها على المدى الطويل. ويجب إصدار تقارير دورية تتعلق بمجموعات محددة من المستفيدين والإداريين. بالاضافة الى إنشاء نظام إدارة قواعد البيانات للاحتفاظ بالبيانات وإدارتها.

وتعد تلك النقاط بمثابة شروط أساسية يؤدي غيابها عن المؤسسة إلى صعوبة تطبيق تقييم مستمر للخدمة المرجعية الرقمية . بالإضافة إلى ذلك ،نجد أنه وفقًا لثقافة التقييم ينبغي على العاملين بالمكتبة الاعتقاد بعدة أمور، هي : أهمية التقييم كأداة لتطوير الخدمة المقدمة ، وأن بيانات الحقائق تعد أداة مهمة لتقييم الخدمات، وأن القرارات والتغييرات هي نتاج لتطبيق التقييم. ومن ثم، يجب على العاملين بالمكتبة القيام بتقييم غير رسمي للاحتياجات قبل البدء في عملية التقييم للخدمة المرجعية الرقمية، وذلك للتأكد من درجة توافر الشروط السابق ذكرها في المكتبة وللعاملين. وبناءً على هذا التقييم يجب منح فترة زمنية لتوفير تلك الاحتياجات قبل البدء في التقييم الرسمي للخدمة. وقد يكون من الملائم الاستعانة بخبراء للمساعدة في إعداد العاملين بالمكتبة للاندماج في عملية التقييم ، ويعتمد نجاح مجهودات التقييم على مدى استعداد المؤسسة لتطبيق هذا التقييم، بالإضافة إلى استخدام الإحصاءات والمقاييس المطروحة في هذا الدليل.

تخطي الصعوبات (Get Over it) :

في حقيقة الأمر يمكن القول بأن خدمة المراجع الرقمية سوف تظل تشهد نموًا وتطورًا مستمرًا، ولدرجة كبيرة نجد أن مجتمع المكتبات يملك - حالياً- قليلاً من المعرفة والفهم الخاص بتكلفة استخدام المستفيدين، والعائد من خدمة المراجع الرقمية. ويعد تقييم الخدمة المرجعية الرقمية عاملاً أساسيًا لا يمكن الاستغناء عنه لمساعدة مجتمع المكتبات في تقديم خدمات بشكل أفضل في بيئة الشبكات والمستفيدين عن بعد. ويعد التقييم أحد المكونات الرئيسية لتقديم «أفضل الخدمات» في نطاق خدمة المراجع الرقمية، ولا يمكن القول بأن تقديم الخدمة في البيئة الرقمية يعني تقليل المكتبيين مسئولية القيام بتقييمها.

ولقد عرضت المكتبات - إلى درجة كبيرة - خدماتها الرقمية بشكل أقل مما ينبغي عليه فيما يتعلق باستخدام تلك الخدمات والمستفيدين منها وذلك من خلال عدم الاعتناء بحساب وقياس الاستخدامات والمستفيدين. والجدير بالذكر أنه كلما تزايد اعتماد

المستفيدين على الخدمات الرقمية - ومن بينها خدمات المراجع الرقمية- تزايد الاستمرار في عدم الحساب للاستخدام والمستفيدين، مما يؤدي إلى الاستمرار في وصف الخدمات المقدمة بأنها غيرملائمة. لذلك تعد إمكانية وصف خدمة المراجع الرقمية وتضمين تلك الأنشطة كجزء من خدمات المكتبة بشكل عام عاملاً أساسيًا لا يمكن الاستغناء عنه.

وبشكل عام تمثل خدمة المراجع الرقمية وتقييمها بعض التحديات لأخصائيي المكتبات الراغبين في النجاح في البيئة التشابكية. وحينما سُئل «ماكلوير» في إحدى المقابلات(*Pierece, 2002, P.45*) عن كيفية تأقلم أخصائيي المكتبات مع التغيرات والضغوط المصاحبة للخدمة المرجعية الرقمية ، أجاب بقوله: « تخطى ذلك» ، لقد وجدت خدمة المراجع الرقمية لكي تبقى. وينبغي على مهنة المكتبات أن تتعلم كيفية تقديم مثل تلك الخدمات بشكل عالٍ من الجودة ، والعائد بالإضافة إلى التأكد من تلبية تلك الخدمات لاحتياجات المستفيدين، وينبغي أن تقدم إجراءات التقييم المذكورة في الجزء المتبقي من هذا الدليل الخطوات الأولية لتحقيق هذا الهدف.

الفصل الثاني
الإحصاءات والقياسات ومعايير الخدمات المرجعية الرقمية

يتناول هذا الفصل وصفًا لإحصاءات وقياسات مختلفة، تم اختيارها لعرضها بالدليل، وينقسم الفصل إلى الأجزاء التالية:

أ) الإحصاءات والقياسات الوصفية.
ب) تحليل الولوج.
ج) مقاييس رضا المستفيدين.
د) قياسات التكلفة.
هـ) الوقت المستنفد من قبل العاملين.
و) الخيارات الأخرى للتقييم.
ز) معايير الجودة.

أ - الإحصاءات والقياسات الوصفية :

١- أعداد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة :

التعريف:

حساب عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة، ويتم تلقي السؤال المرجعي الرقمي إلكترونيًا (مثال: من خلال البريد الإلكتروني، أو نموذج الويب، التفاعلات المرئية، أو الصوت الرقمي التفاعلي، أو المحادثة أو من خلال برمجيات متخصصة في خدمة المراجع الرقمية والتي يمكن أن تتضمن أيًا من الطرق السابق ذكرها) . و يعبر السؤال المرجعي عن احتياج معلوماتي يمكن تصنيفه في صيغة مفهوم واحد. ويجب أن يتم الرد على السؤال وإجابته من خلال وسيلة رقمية، حتى يمكن اعتباره سؤالاً مرجعيًا رقميًا. وفي هذا النطاق لا ينبغي حساب الأسئلة التي ربما تم تلقيها بشكل رقمي، ولكن تم الرد عليها بوسيلة اتصال غير رقمية، حيث ينبغي تضمين هذة النوعية من الأسئلة تحت المقياس رقم ٤ (عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً، ولو يتم الرد عليها أو إجابتها بشكل رقمي تماماً) . كذلك لا ينبغي حساب أية أسئلة تم تلقيها من خلال الهاتف، والبريد الصوتي، والاتصال وجهًا لوجه، والفاكس، والبريد العادي. وفي حالة الحصول على أكثر من سؤال في عملية رقمية واحدة (مثال: في

حالة اشتمال بريد إلكتروني أو عملية محادثة على ثلاثة أسئلة مرجعية)، يتم حساب كل سؤال كسؤال مرجعي رقمي مستقل بذاته ، ولا يجب حساب المعاملة ذاتها كسؤال إضافي.

السبب المنطقي :

يعد هذا الإحصاء مهمًا لتحديد حجم الخدمة، حيث يمكن مقارنة الرقم الناتج عن هذا المقياس بالرقم الخاص بعدد الردود المرجعية الرقمية وعدد الإجابات المرجعية الرقمية لتحديد مخرجات الخدمة. كذلك من الممكن استخدام هذا الإحصاء للمقارنة مع رقم الأسئلة المرجعية (في أي شكل) المتلقاة عن طريق المكتبة أو المؤسسة المقدمة لكلٍّ من الخدمة التقليدية والرقمية معاً . و يمكن أن يساعد ذلك في تحديد الحجم المطلوب للعاملين . كذلك يمكن أن يساعد هذا المقياس في استخلاص مقارنة بين الأنواع المختلفة من الاسئلة المرجعية المتلقاة بالمكتبة الواحدة (مثال: عن طريق المحادثة والبريد الإلكتروني) بالاضافة الى المساعدة فى اتخاذ قرارات متعلقة بترويج الخدمة.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين: باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين بناءً على الموقف.

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يومياً، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين، وتقديمها من خلال تقرير سنوي، إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس، وإطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

التجميع المستمر : قم بتجميعها ببطاقات الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة يومياً، ثم تجميعها وجدولتها كل أسبوعين مع عرضها في تقرير سنوي .

العينة : تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة، واحتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية المتلقاة خلالهما بشكل يومي (في حالة استخدام أسلوب يدوي)،أو قم بحساب العدد الإجمالي للأسئلة المتلقاة كل أسبوعين في حالة استخدام الأسلوب الإلكتروني

لحساب الولوج. ويتطلب حساب العمليات المرجعية المتضمنة أكثر من سؤال مرجعي رقمي استخدام التحليل اليدوي لبطاقات الولوج الإلكترونية (التي يتم الحصول عليها عن طريق البريد الإلكتروني أوالمحادثة..إلخ) . وبمجرد الانتهاء من جدولة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال العينة ، يمكن استنتاج حجم الأسئلة على المستوى السنوي بناءً على تلك العينة. ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

و لحساب هذا القياس ، قم بحساب الأسئلة المتلقاة رقمياً، وتم الرد عليها وإجابتها رقمياً، كما هو معرف في المقياس رقم(٢) الخاص بأعداد الردود المرجعية الرقمية والمقياس رقم (٣) الخاص بعدد الإجابات المرجعية الرقمية. لا يجب حساب الأسئلة المتلقاة رقمياً ولكن تم الرد عليها بوسيلة اتصال غير رقمية، حيث يتم تضمين هذةالنوعية من الأسئلة تحت المقياس رقم (٤) الخاص بعدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ، ولكن تم إجابتها أو الرد عليها بوسيلة غير رقمية تماماً.

ويجب استخدام هذا المقياس مع كل من القياسات التالية:

مقياس (٢):عدد الردود المرجعية الرقمية.

مقياس (٣):عدد الإجابات المرجعية الرقمية.

مقياس (٤):عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً، ولكن تم الرد عليها أو إجابتها. بوسيلة غير رقمية تماماً.

مقياس (٥):عدد الأنشطة المرجعية.

مقياس (٦): نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالي الأسئلة المرجعية.

الأدوات المساعدة (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ذ - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ر - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ز - إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لفترة أسبوعين.

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات :

بناءً على عدد الأسئلة، فقد يعد الإبقاء على بطاقات الأسئلة المتلقاة يومياً بشكل دقيق بمثابة استنفاد للوقت. وفي هذا النطاق تقوم بعض المكتبات بالإبقاء على جدول عمل يدوي لحساب عدد الأسئلة المتلقاة الرقمية والتقليدية، في الوقت الذي تقوم فيه بعض المؤسسات الأخرى بتجميع والإبقاء على عينة من الولوج للخدمة خلال فترة زمنية محدد (مثال أسبوعين متماثلين على مدى عدة أشهر مختلفة سنوياً)، ثم استنتاج عدد الأسئلة سنوياً. وتستخدم بعض المكتبات برمجيات خاصة بمتابعة حساب عدد الأسئلة في الوقت الذي يستخدم فيه بعضها الآخر مزيجًا من الأسلوب اليدوي والإلكتروني لحساب الولوج. ويجب على المكتبات التي تقدم الخدمة في شكليها التقليدي والرقمي أن تولي اهتمامًا خاصًا وتدريبًا فيما يتعلق بتمييز عدد الأسئلة المستقلة التي تم تلقيها خلال عملية مرجعية واحدة، وقد يتطلب تجميع أعداد الأسئلة من مصادر مختلفة (خاصة في حالة أن المكتبة تقدم خدمة تقليدية ورقمية بشكل مستقل) وجود تنسيق بين عدد من العاملين مع الاهتمام بشكل خاص بمدى التوافق في أساليب الحساب وتجنب التداخل أو الحذف في حساب أعداد الأسئلة. كذلك تعد فترة العينة الممثلة في أسبوعين من الاعتبارات الخاصة بهذا المقياس، حيث يجب الحساب خلال فترات ذات كثافة عالية وفترات ذات استخدام ضئيل (مثال: فترة الصيف ، قبل بدء الاختبارات النهائية في حالة المؤسسات الأكاديمية، والعطلات والصيف في حالة المكتبات العامة).

٢- أعداد الردود المرجعية الرقمية :

التعريف:

تشير أعداد الردود الرقمية إلى أعداد الاتصالات الرقمية التي تمت بين كل من المستفيد والموظف، بهدف استيضاح السؤال المرجعي الرقمي الذي تم تعريفه في المقياس رقم (١)، الخاص بعدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة. ولا يتم حساب الردود الرقمية التي تمت بمبادرة من المستفيد، حيث تشير الردود المرجعية الرقمية إلى الاتصالات التي تمت بمبادرة من الموظف، و تم إرسالها للمستفيد رقمياً. وقد تحدث الاتصالات الرقمية عبر عدة وسائل، مثل: البريد الإلكتروني، أو نموذج الويب، أو جلسات التفاعلات المرئية، أو الصوت التفاعلي، أو المحادثة، أو برمجيات الخدمة المرجعية. وفي حالة إرسال أكثر من بريد إلكتروني واحد

للمستفيد أو أكثر من محادثة واحدة، أو تفاعل لحظي أو مرئي أو جلسة صوتية حدثت للرد على سؤال مرجعي رقمي، يجب حساب كل اتصال على حدة كرد مستقل. ولا يتم حساب الرسائل المتبادلة بين الطرفين خلال جلسة المحادثة كردود مستقلة، و إنما يجب حساب كل جلسة محادثة كونها ردًا مستقلاً، وربما يوجد أكثر من رد واحد للسؤال المرجعي الرقمي. ويجب هنا التمييز بين كلٍّ من الرد والإجابة المرجعية الرقمية ،حيث إن هناك اختلافًا بينهما (مثال: قد يتضمن الرد على سؤال المستفيد الإجابة أو قد لا يتضمن ذلك). و قد يكون الرد الرقمي عبارة عن طلب للحصول على معلومات أكثر من المستفيد ،أو عبارة عن رسالة عن مدى توافق الإجابة المرسلة للمستفيد مع توقعاته. من ثم لا يجب تضمين أية ردود تم إرسالها للمستفيد عبر الهاتف، أو البريد الصوتي، أو وجهًا لوجه، أو الفاكس ، أو من خلال البريد العادي.

السبب المنطقي:

يشير هذا الإحصاء الأساسي إلى عدد الردود التي تم إرسالها خلال العملية المرجعية بغرض الإجابة عن السؤال المرجعي الرقمي ،كما تم تعريفه في المقياس رقم (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة . ومن الممكن استخدام هذا الإحصاء لتحليل عدد من العوامل مثل: الأعطال التكنولوجية (مقياس التأثير) وفعالية المقابلة المرجعية الرقمية، أو تحديد مستوى الجهد المبذول للإجابة عن السؤال (مقياس الفعالية).

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين : باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج، أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين بناءً على الموقف .

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يومياً، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس وإطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

التجميع المستمر : احتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة يومياً ، ثم تجميعها وجدولتها كل أسبوعين، وغالباً ما يتم عرض البيانات بشكل سنوي .

العينة: تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة، واحتفظ ببطاقات الردود المرجعية التي تمت لكل سؤال مرجعي مستقبل بشكل يومي (في حالة استخدام أسلوب يدوي)، أو قم بحساب العدد الإجمالي للردود المرجعية الخاصة بكل سؤال مرجعي مستقبل كل أسبوعين، وذلك في حالة استخدام الأسلوب الإلكتروني لحساب الولوج. ويتطلب الأمر التحليل اليدوي لحساب الولوج الإلكتروني (التي يتم الحصول عليها عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة..إلخ). و بمجرد الانتهاء من جدولة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال العينة، يمكن استنتاج حجم الأسئلة على المستوى السنوي بناءً على تلك العينة، ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

و يجب استخدام هذا المقياس مع ضم كلٍّ من المقاييس التالية:

مقياس (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

مقياس (٣): عدد الإجابات المرجعية الرقمية.

مقياس (٤): عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً، ولكن تم الرد عليها أو إجابتها، بوسيلة غير رقمية تماماً.

مقياس (٥): عدد الأنشطة المرجعية- الأسئلة المتلقاة.

مقياس (٦): نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالي الأسئلة المرجعية.

الأدوات المساعدة (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

ح - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ط -بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ي - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ك - إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لفترة أسبوعين .

ل - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

بناءً على عدد الردود، فقد يعد الإبقاء على بطاقات الردود المرجعية الرقمية يومياً بشكل دقيق بمثابة استنفاد للوقت، ويتطلب تسجيل هذا الإحصاء - بعد الانتهاء من إجابة كل سؤال- قيام العاملين بتسجيل إذا ما كان تم الرد على السؤال أو الإجابة عنه

بشكل رقمي تماماً أم لا، أو إذا ما تم توفير الردود أو الإجابة عن السؤال من خلال وسائل تقليدية أو كمزيج من الردود التقليدية والرقمية. كذلك يعد توفير الإجابة بالتعاون بين أكثر من شخص من العاملين إحدى القضايا التي يجب أخذها في الاعتبار.بالإضافة إلى ذلك تقوم بعض المكتبات بالإبقاء على جداول حساب الأسئلة المتلقاة فقط، وليس الأسئلة المجابة أيضاً (سواء من خلال الأساليب التقليدية أو الرقمية) ، أو الردود التي تمت وذلك نظرًا لعدم وجود حاجة من قبل للمتابعة والإبقاء على تلك الإحصائيات. وسوف تحتاج الإجراءات الجديدة الخاصة بمتابعة الأعداد للردود الرقمية إلى تدريب إضافي وفهم للمفاهيم المتضمنة في هذا المقياس ، كذلك سوف تتضمن وقتًا إضافيًا.

٣- عدد الإجابات المرجعية الرقمية :

التعريف:

يمكن تعريف الإجابات المرجعية الرقمية بأنها تلك التي تقدم المعلومات اللازمة للمستفيد للإجابة عن سؤاله المرجعي الرقمي. ولغرض هذا الدليل يجب أن يتم حساب الردود الرقمية المتراكمة للسؤال الواحد كما تم تعريفها في المقياس رقم (١) :عدد الأسئلة المرجعية الرقمية ، باعتبارها إجابة مرجعية رقمية واحدة، ويجب أن تتضمن تلك التراكمات أحد الأشكال التالية :

أ- اتصال مع المستفيد والذي من شأنه توفير إجابة واقعية ومحددة للسؤال المرجعي للمستفيد (مثال: محتوى محدد متصل بموضوع سؤال المستفيد).

ب- أساليب الوصول للمصادر التي قد تساعد المستفيد على إيجاد إجابة بمفردة (كما يحدث غالباً في المراجع الرقمية).

ج- الإحالة إلى نقطة اتصال أخرى داخلية أو خارجية ،كما هو موضح في المقياس رقم (١١) العدد الإجمالي للإحالات. ومن ثم، لا يجب حساب الردود المرجعية الرقمية التراكمية كإجابة للسؤال في الحالات التالية: عدم توفيرها محتوى متعلقًا باحتياج المستفيد أو عدم اشتمالها على أساليب محددة للوصول إلى مصادر قد تساعد المستفيد في الحصول على إجابة للسؤال، أو كونها لا تعد في نطاق الإحالات المرجعية. كذلك لا يجب حساب كل من الردود التي تستهدف الحصول على معلومات أكثر من المستفيد والتي لم يجب عليها من قبل، أو سلسلة الردود التي

ينتج عنها عدم حصول المستفيد على احتياجه من المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، لا يجب حساب الإجابات المقدمة للمستفيد رقمياً ،ولكن سبقت بإرسال رد غير رقمي. ففي هذة الحالة لا يجب حسابها ضمن الإجابات المرجعية الرقمية (مثال: ربما تم إرسال السؤال رقمياً وتمت الإجابة عنه رقمياً، ولكن تخلل ذلك حدوث اتصال تقليدي بالمستفيد من قبل أحد العاملين). حيث يشترط لحساب أية عملية مرجعية على أنها عملية رقمية أن يتم إرسال كل جزء من محتوى العملية (مثال: السؤال، والرد، والإجابة) بشكل رقمي.

السبب المنطقي:

يساعد عدد الإجابات المرجعية الرقمية – كما تم تحديدها أعلاه- على تحديد عدد إجابات الأسئلة المرجعية المتلقاة التي تم تقديمها للمستفيد. ولغرض هذا الدليل من الممكن أن تشتمل الإجابات على إحالات. ويساعد هذا الإحصاء في حساب عدد آخر من المقاييس مثل المقياس رقم (٨) وقت الإجابة للسؤال المرجعي الرقمي، ومقياس رضا المستفيد المرتبط بتصورات المستفيد حول الأوجه المختلفة لإجاباتهم. كذلك يساعد هذا المقياس في تجميع البيانات واتخاذ القرارات في حالة ضعف نسبة الإجابات إلى عدد الأسئلة المتلقاة.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين: باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين بناءً على الموقف .

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يومياً، ويتم تجميع البيانات وحسابها، كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس وإطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

التجميع المستمر : احتفظ ببطاقات الإجابات المرجعية الرقمية بشكل يومي، ثم تجميعها وجدولتها كل أسبوعين. وغالباً ما يتم عرض البيانات بشكل سنوي .

العينة: تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة، واحتفظ ببطاقات

الردود المرجعية التي تمت لكل إجابة مرجعية رقمية بشكل يومي (في حالة استخدام أسلوب يدوي)، أو قم بحساب العدد الإجمالي للإجابات المرجعية الخاصة بكل سؤال مرجعي مستقبل خلال أسبوعين، وذلك في حالة استخدام الأسلوب الإلكتروني لحساب الولوج. ويتطلب الأمر التحليل اليدوي لحساب الولوج الإلكتروني (التي يتم الحصول عليها عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة..إلخ). وبمجرد الانتهاء من جدولة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال العينة، يمكن استنتاج حجم الإجابات بشكل سنوي بناءً على تلك العينة، ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام. ويجب حساب الردود كونها إجابة واحدة فقط، لا يجب حساب الردود المرسلة للمستفيد بغرض الحصول على معلومات إضافية ولم يتم الاستجابة لها من قبل المستفيد كونها إجابة مرجعية رقمية (يتم حساب هذا النوع من الردود ضمن المقياس رقم(٩): (عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة) . كذلك لا يجب حساب أية ردود متراكمة على أنها إجابة مرجعية رقمية في حالة إتمام الاتصال بالمستفيد بوسيلة غير رقمية .فعلى سبيل المثال لا يمكن حساب الإجابة على أنها إجابة مرجعية رقمية وذلك في حالة إتمام اتصال بالمستفيد أثناء العملية المرجعية عن طريق الهاتف أو وجهاً لوجه حتى إذا ما تم تلقى السؤال من المستفيد بشكل رقمي.

و يجب استخدام هذا المقياس مع كل من المقاييس التالية:

مقياس (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

مقياس (٢): عدد الردود المرجعية الرقمية.

مقياس (٤): عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ،ولكن تم الرد عليها أو إجابتها بوسيلة غير رقمية تماماً.

مقياس (٥): عدد الأنشطة المرجعية.

مقياس (٦): نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالى الأسئلة المرجعية.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١)فيما يتعلق بكل من:

د- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية .

ذ- بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ر- بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ز- إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لفترة أسبوعين .

ش- مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من القياسات والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

أظهرت مراجعة أدبيات الموضوع والدراسات الهادفة إلى تحديد تعريف ذي معنى ويمكن الاعتماد عليه لمكونات الإجابة للسؤال المرجعي (سواء الرقمي منها أو التقليدي) ، أظهرت أن هذا التعريف من التعريفات المراوغة أو صعبة التحديد. ونظرًا لصعوبة تحديد تعريف لمعنى مصطلح «إجابة» بالإضافة إلى إمكانية عدم مطابقة تعريف المستفيد للتعريف الوارد هنا، لذلك يحتاج تجميع البيانات لهذا المقياس إلى عناية خاصة في مرحلة فحص الردود المرسلة للمستفيد وتحليلها بشكل شامل، ويجب أن يتم هذا الأمر بشكل خاص للأسئلة المرجعية المعقدة. وقد تثار عدد من الاسئلة في أثناء هذا التحليل، مثل: «=هل نقوم بحساب إجابات جزئية؟»، و«كيف يمكن أن ندرك أن الإجابة مكتملة ؟». ويعد الاتفاق بين العاملين في الإجابة عن هذة الأسئلة من العوامل المهمة في تجميع الإحصاءات لهذا المقياس. يعد تقديم الإجابة للمستفيد والخاص بسؤاله المرجعي الرقمي بمثابة السبب الرئيسي لوجود الخدمة ، وعلى الرغم من صعوبة تجميع هذا الإحصاء إلا أنه يعد من أكثر الإحصاءات أهمية .

٤ - عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ولكن لم يتم إجابتها أو الرد عليها بوسيلة رقمية تماماً :

التعريف:

يشير هذا المقياس إلى الأسئلة المرجعية التي تم استقبالها رقمياً ،ولكن تم الرد عليها، أو تم الإجابة عنها، إما بطرق تقليدية أو باستخدام مزيج من أساليب الاتصال الرقمية وغير الرقمية.

ملحوظة : لغرض هذا الدليل، يجب عدم تضمين الأعداد الناتجة من تطبيق هذا المقياس تحت المقياس رقم (١): عدد الأسئلة المرجعية المتلقاة، وإنما يجب حسابها هنا بشكل مستقل.

السبب المنطقي :

غالبًا ما يتم الرد على الأسئلة المتلقاة رقمياً باستخدام مزيج من الطرق والتي يمثل بعضها الطرق الرقمية، وبعضها الطرق غير الرقمية. ويحدث ذلك بشكل خاص في المكتبات المقدمة للخدمة بشكليها التقليدي والرقمي، فعلى سبيل المثال ربما يجوز أن يتم الرد على سؤال تم استقباله عن طريق البريد الإكتروني عن طريق إجراء مكالمة هاتفية بالمستفيد للحصول على معلومات إضافية أو إرسال كتاب للمستفيد عبر أحد فروع المكتبة، أو إرسال مقالة من خلال الفاكس ، بالإضافة إلى إرسال مقالة إلكترونيًا. وفي كثير من الحالات نجد أن هذه الأشكال من العمليات تشكل جزءًا مهمًا من العمليات التي تتم بالمكتبة، ونظرًا لعدم تقيد هذا المقياس بالشروط الواجب توافرها في السؤال المرجعي الرقمي كما تم تعريفه في هذا الدليل (مثال : يجب الرد على السؤال وإجابته بشكل رقمي تماماً) ، لذلك فإن هذا المقياس يساعد في عدة نقاط إضافية للمقارنة بين كل من الخدمة المرجعية التقليدية والخدمة المرجعية الرقمية بالإضافة إلى المساعدة في تحديد - ما يعد في الكثير من الحالات- الجزء الهام في العملية المرجعية. وسوف يساعد ذلك على إعطاء صورة شاملة للوضع في حالة تقديم الخدمة المرجعية بشكليها التقليدي والرقمي معاً .

كذلك يساعد هذا المقياس في تحديد الحجم المطلوب من العاملين و التدريب والقرارات المرتبطة بتنمية المقتنيات ونفقات العمليات. فعلى سبيل المثال يتطلب وجود عدد كبير من تلك النوعية من الأسئلة تأقلم العاملين مع كلٍّ من المصادر التقليدية والمصادر الرقمية بالإضافة إلى اتخاذهم قرارات مرتبطة بأفضل المصادر الممكن استخدامها لإجابة السؤال وأفضل الطرق للرد على المستفيد، وفي هذه الحالة قد يحتاج العاملون إلى الحصول على تدريب عن كيفية استخدام المصادر التقليدية والرقمية .

من ناحية أخرى قد تتضمن القرارات المتعلقة بتنمية المقتنيات تحديد نوعية المصادر الواجب شراؤها هل هي تقليدية أم رقمية؟ وقد تتضمن القرارات الخاصة بنفقات العمليات تحديد الحاجة إلى أدوات إضافية لإتمام الخدمة عبر البريد الإلكتروني. ومن أمثلة هذه الأدوات : خط هاتف إضافي وجهاز فاكس ومحطات عمل. ويجب على المكتبات التي تقدم الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية النظر إلى الخدمة المرجعية بشكل عام حيث يساعد هذا المقياس في تقديم صورة واضحة للعلاقة بين أجزاء الأوجه المختلفة للخدمة المقدمـة.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين: باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين، بناءً على الموقف .

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يومياً، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس وإطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

التجميع المستمر : احتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية الرقمية - ولكن لم يتم الرد عليها أو إجابتها بشكل رقمي تماماً- بشكل يومي، قم بتجميع وجدولة البيانات كل أسبوعين. وغالباً ما يتم عرض البيانات بشكل سنوي .

العينة: تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة ، واحتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة ولم يتم الرد عليها أو إجابتها بشكل رقمي تماماً وذلك بشكل يومي، ويتطلب الأمر التحليل اليدوي والإلكتروني لحساب الولوج (التي يتم الحصول عليها عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة ...إلخ)، و بمجرد الانتهاء من جدولة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال العينة، يمكن استنتاج حجم الإجابات بشكل سنوي بناءً على تلك العينة، ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

و يجب استخدام هذا المقياس مع كلٍّ من المقاييس التالية:

مقياس (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

مقياس (٢): عدد الردود المرجعية الرقمية.

مقياس (٣): عدد الإجابات المرجعية الرقميةً.

مقياس (٥): عدد الأنشطة المرجعية- الأسئلة المتلقاة.

مقياس (٦): نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالي الأسئلة المرجعية.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية .

ذ- بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ر- بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ز- إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لمدة أسبوعين.

ش- مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا و اعتبارات:

كما ذكر المؤلفون من قبل ، نجد أن هناك الكثير من المواقف التي تتضمن الحصول على الأسئلة رقمياً ،ولكن ربما لا يتم الرد عليها أو الإجابة عنها بشكل رقمي. فعلى سبيل المثال، قد يتم إرسال السؤال عبر البريد الإلكتروني ،ولكن يقوم أحد العاملين بالاتصال هاتفياً بالمستفيد للاستيضاح، أو أن هناك حاجة إلى إرسال مقالة للمستفيد عبر الفاكس. من ثم، يساعد هذا المقياس في التعامل مع تلك النوعية من الأنواع الهجينة للعمليات المرجعية ، بالإضافة إلى مساعدة هذا المقياس للمكتبات التي تقدم مزيجًا من الخدمات المرجعية التقليدية والرقمية، لذلك فقد يكون هذا المقياس ذا فائدة أقل للخدمات المرجعية التي تم تصميمها بشكل محدد - تقليدي أو رقمي - و لا تمثل جزءًا من خدمة كبرى من خدمات المكتبة.

٥- إجمالي الأنشطة المرجعية - الأسئلة المتلقاة :

يشير إجمالي الأنشطة المرجعية إلى العدد الإجمالي للأسئلة المرجعية المتلقاة، وسوف يتم حسابه من خلال جمع كل من : عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة (مقياس(١): الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة) ، وعدد الأسئلة المتلقاة رقمياً، ولكن لم يتم الرد عليها بوسيلة رقمية تماماً (مقياس ٤): عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ولكن لم تتم إجابتها أو الرد عليها بوسيلة رقمية تماماً) ، وذلك للتعبير عن كل من العمليات المرجعية الهجينة وعدد الأسئلة المرجعية التقليدية المتلقاة، ويمكن التعبير عن المقياس من خلال المعادلة التالية :

ر س م + هـ س م = أ س م

و يعني ذلك أن إجمالي الأسئلة المرجعية المتلقاة هو عبارة عن إضافة الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة إلى الأسئلة المرجعية المهجنة المتلقاة.

السبب المنطقي :

تزايدت الخدمات المرجعية الرقمية أو التقليدية التي تقدمها المكتبات بشكل مستقل أو مدمجة في آن واحد ، من ثم يفضل معرفة العدد الإجمالي للأنشطة المرجعية والتي يمكن تعريفها على أنها عدد الأسئلة المرجعية المتلقاة. وسوف يساعد هذا الإحصاء على تقييم إجمالى الخدمات المرجعية المقدمة للمستفيد ضمن نطاق خدمات المكتبة بالإضافة إلى إمكانية المساعدة في التخطيط طويل المدى للخدمات.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين : (باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين بناءً على الموقف) .

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يومياً، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس و إطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

التجميع المستمر : احتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية المتلقاة (التقليدية ، المهجنة ، والرقمية) بشكل يومي ، قم بتجميع البيانات وجدولتها كل أسبوعين، وغالباً ما يتم عرض البيانات بشكل سنوي .

العينة : تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة ، واحتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية المتلقاة (التقليدية ، المهجنة ، والرقمية) وذلك بشكل يومي ، ويتطلب الأمر التحليل اليدوي للولوج الإلكتروني (التي يتم الحصول عليها عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة .. إلخ) لحساب عدد العمليات التي تتضمن أكثر من سؤال مرجعي رقمي. وبمجرد الانتهاء من جدولة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال العينة، يمكن استنتاج حجم الإجابات بشكل سنوي بناءً على تلك العينة. ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

وفي هذا النطاق يجب إضافة عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة والأسئلة المرجعية المتلقاة التي لم يتم الرد عليها كليًا بشكل رقمي، وعدد الأسئلة المرجعية التقليدية المتلقاة.

وقد يحتاج العاملون بالخدمات المرجعية الرقمية – في بعض الحالات – إلى التنسيق مع العاملين المسئولين عن توفير الخدمة المرجعية التقليدية، وذلك كون الخدمات المقدمة منفصلة بعضها عن بعض.

كذلك يجب التنسيق لاختيار فترة عينة متناسقة بين كل من الخدمة المرجعية الرقمية والخدمة المرجعية التقليدية، وذلك في حالة اختيار أسلوب العينة لجمع البيانات في هذا المقياس.

ويجب استخدام هذا المقياس مع كلٍّ من المقاييس التالية:

مقياس (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

مقياس (٢): عدد الردود المرجعية الرقمية.

مقياس (٣): عدد الإجابات المرجعية الرقمية.

مقياس (٤): عدد الأسئلة المتلقاة رقمياً ، ولكن لم تتم إجابتها أو الرد عليها بوسيلة رقمية تماماً.

مقياس (٦): نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالي الأسئلة المرجعية.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

ذ – بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني .

ر – بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي .

ز – إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لمدة أسبوعين.

ش – مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من القياسات والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

سوف يستخدم هذا المقياس بشكل أكثر من قبل المكتبات التي توفر مزيجًا من الخدمات المرجعية (مثال : كلاً من الشكلين التقليدي والرقمي) . ويجب الأخذ في الاعتبار أن الإبقاء على متابعة عدد الأسئلة المرجعية المتلقاة بأي من الشكلين يعد من العوامل المستنفدة للوقت . كذلك يحتاج تحديد الفئة التي تنتمي إليها العملية المرجعية إلى تحليل يدوي لكل عملية على حدة، وتستخدم كثير من المكتبات أسلوب العينة لجمع البيانات الخاصة بهذا المقياس ، حيث يتم الإبقاء على عينة للولوج خلال فترة زمنية محددة (مثال: مدة أسبوع

أو أسبوعين على مدار العام)، ثم استنتاج حساب العام بأكمله . وتقوم بعض المكتبات باستخدام برمجيات مرجعية رقمية متخصصة في المتابعة ، في حين يقوم بعضها الآخر باستخدام مزيج من الأساليب اليدوية والإلكترونية للولوج. ويحتاج استخدام الأرقام المجمعة من تلك الطرق إلى وجود تعاون وتنسيق بين عدد من العاملين، بالإضافة إلى الانتباه إلى ضرورة اتساق طرق الحساب وتجنب التكرار في الحساب. كذلك تعد الفترة الزمنية لإجراء العينة من الاعتبارات المهمة فيجب الحساب خلال فترات ذات كثافة عالية وفترات ذات استخدام ضئيل (مثال: فترة الصيف ، قبل بدء الاختبارات النهائية في حالة المؤسسات الأكاديمية، والعطلات والصيف في حالة المكتبات العامة).

٦- نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالى الأسئلة المرجعية :

التعريف :

نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة إلى إجمالي الأسئلة المرجعية المتلقاة، وفي هذا النطاق يجب أن يتم استقبال الأسئلة المرجعية الرقمية بشكل إلكتروني (مثال : من خلال البريد الإلكتروني، نموذج الويب، الفيديو التفاعلي، الصوت التفاعلي، المحادثة ، برنامج للخدمة المرجعية) وتمت الإجابة والرد عليها بشكل رقمي وفقًا لما تم تعريفه في المقياس رقم (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة، وقد تم تحديد إجمالي عدد الأسئلة المرجعية المتلقاة من خلال المقياس رقم (٥): إجمالي الأنشطة المرجعية – الأسئلة المتلقاة، ويمكن التعبير عن حساب هذا المقياس كما هو موضح في المعادلة التالية.

$$\frac{\text{الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة}}{\text{إجمالي الأسئلة المرجعية المتلقاة}} \times ١٠٠$$

السبب المنطقي :

نظراً لعمل الغالبية من المكتبات في نطاق دعم مادي محدود ، وفي ذات الوقت يجب الحصول على مصادرها بشكل حذر، لذلك فإن من الضروري للإدارة المكتبية الجيدة أن تقوم بتحديد نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة إلى إجمالي الأسئلة المرجعية المتلقاة. ويمكن استخدام هذة النسبة في اتخاذ قرارات إدارية قصيرة المدى وقرارات تخطيطية

طويلة المدى. فعلى سبيل المثال: إذا ما تم تخصيص ٨٠٪ من العاملين بقسم المراجع بالمكتبة للعمل في تقديم الخدمة المرجعية التقليدية ، في حين أن ٧٠٪ من الأسئلة المرجعية المتلقاة تم استقبالها رقميًا . ففي هذه الحالة يجب التفكير بشكل جدي حيال هذا الموقف و كيف تتم إدارته.

ومن الأسئلة المثارة في مثل هذه الحالة :هل يجب تخصيص عدد أكثر من العاملين لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ،إذا ما كانت الخدمة مستقلة عن الخدمة التقليدية؟. وفي حالة أن العاملين أنفسهم هم المقدمون لكل من الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية معًا ، فهل هناك حاجة إلى توفير تدريب أكثر للعاملين ؟ هل هناك حاجة لشراء عدد أكثر من المصادر الإلكترونية؟ وعلى النقيض من ذلك، قد تلتزم المكتبة بتوفير الخدمة المرجعية الرقمية وتخصص جزءًا كبيرًا من الميزانية لتقديم الخدمة، في الوقت الذي يتم فيه استقبال ١٥٪ فقط من الأسئلة بشكل رقمي، في هذه الحالة يجب إجراء تحليل لتحديد مدى احتياج مجتمع المستفيدين للخدمة المقدمة على هذا المستوى من الدعم أو تحديد ما إذا تم الإعلان عن الخدمة بشكل ملائم.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين : (باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين بناءً على الموقف) .

التكرار: يتم تقديم التقرير بشكل سنوي، مع الإبقاء على ملفات الولوج يوميًا، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوع .

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس و إطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

التجميع المستمر : احتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية بشكل يومي، قم بجدولة البيانات كل أسبوعين، وغالباً ما يتم عرض البيانات بشكل سنوي.

العينة : تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة، واحتفظ ببطاقات الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة، وذلك بشكل يومي ثم الاستنتاج بناءً على تلك العينة، ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

كذلك يجب التنسيق لاختيار فترة عينة متناسقة بين كل من الخدمة المرجعية الرقمية و الخدمة المرجعية التقليدية ، وذلك في حالة اختيار أسلوب العينة لجمع البيانات في هذا المقياس.

و يجب استخدام هذا المقياس مع كلٍّ من المقاييس التالية:

مقياس (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة.

مقياس (٢): عدد الردود المرجعية الرقمية.

مقياس (٣): عدد الإجابات المرجعية الرقمية.

مقياس (٤): عدد الأسئلة المتلقاة رقميًا، ولكن تم الرد عليها أو إجابتها بوسيلة غير رقمية تمامًا.

مقياس (٥): عدد الأنشطة المرجعية- الأسئلة المتلقاة.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

ذ - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ر - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ز - إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لمدة أسبوعين .

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

يعد هذا المقياس ذا فائدة للمكتبات التي توفر مزيجًا من الخدمة المرجعية (مثال: في شكليها الرقمي والتقليدي). و يعد الإبقاء على متابعة عدد الأسئلة المرجعية المتلقاة بشكل يومي من الأمور المستنفدة للوقت.و تمثل تحديد فترة زمنية قصيرة (أسبوع أو أسبوعين) والتي تمثل الفترات الزمنية الاعتيادية لتقديم الخدمة إحدى طرق قياس عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة، ويلي ذلك تقدير حساب المقياس على مدى العام. كذلك يجب أن تأخذ في الاعتبار - أثناء هذا التقدير- كلاً من الفترات ذات الكثافة العالية وقليلة الاستخدام. بالاضافة إلى التحديد الحذر لكيفية استخدام البيانات بشكل أفضل.

٧- معدل الإجابات الرقمية الصحيحة :

التعريف:

معدل الإجابات الرقمية الصحيحة هو نسبة الإجابات الصحيحة المقدمة للمستفيد إلى إجمالي الإجابات المقدمة للمستفيد، ويمكن التعبير عن ذلك في الصيغة التالية :

الإجابات المرجعية الرقمية الصحيحة x ١٠٠
إجمالي الإجابات المرجعية الرقمية

السبب المنطقي :

يعد تحديد مدى تحقيق الخدمة لأهدافها المذكورة شيئًا هامًا لأي خدمة من خدمات المكتبات، وتعتبر الإجابات الصحيحة المقدمة للمستفيد من الأهداف الأساسية والمنطقية لتوفير الخدمة المرجعية سواء في شكلها التقليدي أو الرقمي. و يجب اعتبار هذا المقياس أحد أحجار الزاوية لتقييم جودة الخدمة المرجعية الرقمية، ويتضح لنا من مراجعة الدراسات الخاصة بتوفير معدل الإجابات الصحيحة للخدمة المراجعة أن تقديم الإجابات الصحيحة يحدث بشكل أقل تكرارًا عما هو متوقع بالنسبة للخدمة المرجعية الجيدة. وقد أثبتت بعض الدراسات الأخرى أن الإجابات المرجعية الصحيحة باستخدام الإنترنت تعادل أو تتعدى توفير الإجابات الصحيحة باستخدام المصادر التقليدية. وتعتبر المعلومات المجمعة من هذا المقياس أساسية لاتخاذ قرارات متعلقة بتنمية المجموعات (مثل : هل المصادر التي تم استخدامها غير حديثة أم لم يتم تحديثها بشكل كافٍ؟ هل المصادر اللازمة للإجابة عن تلك النوعية من الأسئلة متوافرة للعاملين؟ هل المصادر ذات سمعة جيدة؟ إجراء المفاوضات في التعاقدات مع موردي قواعد البيانات، وبناء برامج تعليم مستمر للعاملين .

إجراءات جمع البيانات :

مراجعة الزملاء، الاختبار غير الملحوظ، والتحليل المستقل للبيانات عن طريق ملاحظ خارجي.

تجميع البيانات عن طريق: الإدارة أو المشرف.

التكرار: سنوياً (على الأقل كحد أدنى) أو بتكرار أكثر في حالة الضرورة أو الفائدة.

الإجراءات:

مراجعة الزملاء :

يقوم العاملون بشكل دوري بمراجعة دراسات حالة من العمليات المرجعية الواقعية التي حدثت خلال فترة زمنية محددة (مثال الأسبوعين الماضيين) والتي تم خلالها تقديم الإجابات للأسئلة المرجعية الرقمية.و يجب حذف جميع البيانات الخاصة لكلٍ من المستفيد والموظف الذي تولى الإجابة عن السؤال. ويتمثل الهدف الأساسي من مراجعة الزملاء فى تقييم مدى إجابة السؤال بأفضل طريقة ممكنة، والمشاركة في الاقتراحات الخاصة بالتطوير أو المصادر الإضافية التي قد تساعد على إجابة أسئلة مماثلة في المستقبل.فمن خلال هذه الطريقة تصل مجموعة عمل مراجعة الزملاء إلى اتفاق حول «صحة» الإجابات المقدمة. وتساعد هذة الطريقة في تقييم مدى صحة إجابة الأسئلة التي قد تكون معقدة عن الأسئلة المرجعية البسيطة (على الرغم من ذلك قد تستخدم هذه الطريقة أيضاً في إجابة تلك النوعية من الأسئلة).

الاختبار غير الملحوظ:

يقوم المشرف والمدير أو المقيم الخارجي بإرسال عددٍ من الأسئلة المرجعية الحقائقية والسريعة إلى قسم الخدمة المرجعية الرقمية بدون علم الموظفين بأن تلك الأسئلة جزء من عملية التقييم ، مع احتفاظ المشرف والمدير أو المقيم الخارجي بأجوبة مسبقة لتلك الاسئلة لمراجعة النتائج المتلقاة. ويستخدم تحليل الإجابات في حساب معدل الإجابات الصحيحة.

التحليل المستقل للبيانات عن طريق ملاحظ خارجي:

يقوم ملاحظ خارجي أو فريق عمل بشكل دوري بتحليل الإجابات المقدمة للإجابة عن الأسئلة المرجعية الرقمية خلال فترة زمنية محددة، ويتم حذف جميع البيانات المتعلقة بالموظف المعالج للسؤال وذلك قبل فترة التحليل للإجابات. ويقوم المحلل الخارجي بتقييم مدى صحة أوعدم صحة النتائج المقدمة وحساب معدل الإجابات الصحيحة، ويلي ذلك تقديم البيانات للمشرف أو للمدير.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية .

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

حينما يقدم المستفيد سؤالاً إلى الخدمة المرجعية الرقمية، فإنه يتوقع الحصول على إجابة صحيحة. و يعد تقديم إجابة صحيحة واحدًا من أهم المحددات المستخدمة لتقييم جودة الخدمة المرجعية الرقمية (أو أي شكل آخر من الخدمات المرجعية) . وغالباً ما يتوقع سهولة توفير الإجابات الصحيحة للأسئلة المرجعية الجاهزة – التي تمثل الشكل الأساسي من الأسئلة المرجعية الرقمية في الكثير من الحالات- بالإضافة إلى توقع ارتفاع معدل الإجابات الصحيحة لهذة النوعية من الأسئلة. وعلى الرغم من ذلك ، أثبتت الدراسات على مر العقود أنه ليس من الضروري صحة هذا التوقع. فتحديد صحة أو عدم صحة الإجابات يعد شيئًا أكثر صعوبة خاصةً للأسئلة المعقدة (كما هو الحال للأسئلة البحثية المتعمقة، أدبيات الموضوعات، ...إلخ).

وقد توجد معارضة من قبل العاملين فيما يتعلق باختبار مدى تقديمهم الإجابات الصحيحة للمستفيدين عن طريق الاختبار غير الملحوظ.وعلى الرغم من ذلك، يعد هذا الاختبار ذا فائدة كبرى إذا ما تم بشكل دقيق وبناء وذلك لعدة أسباب تتمثل فيما يلي: يمكن أن تشجع البيانات المجمعة من هذا المقياس العاملين على المجادلة المنطقية لتوفير مصادر حديثة أو الحاجة إلى التدريب في مجال موضوعي معين. كذلك توفر المشاركة في المعرفة عن طريق مراجعة الزملاء فرصة لعرض أوجه الاهتمام والخبرة التي قد يمتلكها العاملون. وعلى الرغم من الاعتراف بمحدودية الأسئلة والإجابات الممكن تمثيلها بهذا الأسلوب الا أن الاختبار غير الملحوظ يوفر تقييمًا واقعيًا للإجابات الصحيحة.

ويعتقدٍ المؤلفون بقوة أنه لا يمكن الاستغناء عن تحديد معدل الإجابات الصحيحة لتقييم جودة الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة، وذلك على الرغم من احتمالية معارضة العاملين والمديرين لهذا المقياس.

٨- وقت اكتمال الخدمة المرجعية الرقمية :

التعريف :

يشير وقت اكتمال الخدمة المرجعية إلى متوسط الوقت المستغرق لتوفير إجابة السؤال المرجعي الرقمي ، وغالبًا ما يشار إلى هذا المقياس بوقت دوران الخدمة Turn around Time of Service.

السبب المنطقي:

يعد حساب الوقت المستغرق لتوفير إجابة للسؤال المرجعي الرقمي أحد العوامل الأساسية حيال تقييم جودة أي خدمة مرجعية. و يمكن أن يستخدم هذا المقياس لتحديد مدى توفير الإجابة في الوقت المناسب، بالإضافة إلى إمكانية استخدامه في وضع سياسة للوقت المتوقع لاكتمال الخدمة بناء على المصادر المتوافرة.

إجراءات جمع البيانات : باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق العاملين: (باستخدام أسلوب يدوي أو إلكتروني للولوج أو تقرير أو مزيج من الأسلوبين بناءً على الموقف) .

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يوميًا، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين لمعرفة هذا المقياس و إطلاعهم على أية اعتبارات خاصة ينبغي أخذها في الحسبان.

العينة : تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة ، واحتفظ بالحساب بشكل يومي ويتم تجميع البيانات وجدولتها لعينة من أسبوعين، ثم الاستنتاج بناءً على تلك العينة ، ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام، ويجب تجميع الأسئلة التي أنشئت وتم استكمال الإجابة عنها خلال الأسبوعين ذاتهما.

وفيما يتعلق بالولوج للخدمة المرجعية يجب على العاملين ملاحظة مايلي: الوقت والتاريخ اللذين تم خلالهما إرسال السؤال من قبل المستفيد (من خلال البريد الإلكتروني أو نموذج الويب)، أو الوقت والتاريخ اللذين تم خلالهما بدء الاتصال من قبل المستفيد لخدمات الوقت الواقعي (من خلال المحادثة ، الفيديو التفاعلي، أو برمجيات الخدمة المرجعية) . كذلك يجب أن تتم ملاحظة الوقت والتاريخ اللذين تم خلالهما إرسال الرد المبدئي من العاملين بالخدمة المرجعية إلى المستفيد، والوقت والتاريخ اللذين تم خلالهما إرسال الإجابة النهائية للمستفيد. ويجب حساب الوقت في حالة مراجعة المستفيد أو في حالة تقديم الإجابة له.

ويجب حساب وحدة القياس في شكل دقائق، وساعات، وأيام (أو مزيج منها) بناءً على نوع الخدمة المقدمة، والحاجة إلى خدمة محددة. ويتم حساب الوقت المستغرق لكل عملية

مرجعية وحساب معدل الوقت المستغرق مع نهاية فترة العينة (الأسبوعين) . ويجب أن يتم تضمين كل الوقت المستغرق ما بين إرسال السؤال والحصول على الإجابة النهائية وخلال فترة الأسبوعين . بالإضافة الى ذلك، قد تستغرق واحدة أو أكثر من العمليات المرجعية - سواء في وقت واقعي أو محادثة - وقتًا أطول بكثير من العمليات الأخرى،مما قد لا يساعد على عرض وقت الخدمة الحقيقي من خلال الوسط الحسابي . لذلك قد يساعد تحليل المتوسط وتوزيع الوقت على إعطاء صورة أفضل للوقت المستغرق لاكتمال الخدمة .

ملحوظة : ينبغي حساب الوقت الذي قد لا يتعامل فيه العاملون مع السؤال، ويتعاملون فية مع أسئلة أخرى أو يحصلون خلاله على فترة راحة، حيث يجب احتساب الوقت المنقضي بصرف النظر عن الوقت الفعلي المستنفد للإجابة عن السؤال.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ذ - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ر - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

س - جدول عمل حساب وقت اكتمال الخدمة المرجعية الرقمية .

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

قد يمثل توفير مستوى من التفاصيل اليومية بشكل يومي ومتواصل (لمدة أسبوعين) لهذا المقياس صعوبة واستهلاكًا للوقت في آن واحد. وقد يشعر بعضهم بعدم تقييم هذا المقياس فعليًا للوقت المستغرق للإجابة عن السؤال المرجعي. ففي بعض الحالات قد يتم تعطيل العاملين عن العمل في الإجابة عن السؤال، وقد يقوم العاملون بالإجابة عن أسئلة أخرى خلال هذا الوقت، أو قد يكون العامل في فترة راحة أو غذاء، أو حتى أنه ذهب للمنزل قبل استكمال الإجابة عن السؤال .

كذلك قد يشترك أكثر من شخص في الإجابة عن السؤال، لذلك يشعر كل من المؤلفين واللجنة الاستشارية والمختبرين بالميدان أنه قد يكون من الصعب على بعض المكتبات تسجيل وقت البدء والتوقف عن العمل في إجابة السؤال بهذا القدر من التفاصيل . وإذا كانت لدى المكتبة القدرة على تسجيل البيانات فيجب التشجيع على القيام بذلك ، ولكن

يجب ملاحظة أن الهدف الأساسي من هذا المقياس هو معرفة الوقت المستغرق للحصول على الإجابة من وجهة نظر المستفيد. ولا يجب توقع أن الوقت السريع لاكتمال الخدمة هو أكثر المخرجات المرغوب في الحصول عليها. ففي حالة الأسئلة المعقدة أو توقع المستفيد الحصول على إجابة شاملة يكون استغراق وقت أطول لاكتمال الخدمة من المؤشرات الأفضل للجودة عن استغراق وقت قصير. كذلك قد تؤدي زيادة الاهتمام بوقت اكتمال الخدمة إلى تغاضي العاملين عن جودة المقابلة المرجعية والمتابعة الملائمة للمستفيد، بالإضافة إلى إمكانية حدوث إحالات غير ملائمة. لذلك يجب النظر إلى هذا المقياس عن قرب مع تحليله بشكل دقيق وعميق.

٩- عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة:

التعريف:

يمكن تعريف السؤال غير المجاب عنه بأنه سؤال مرجعي رقمي لم ترسل إجابته (كما تم تعريف الإجابة في المقياس رقم (٣): عدد الإجابات المرجعية الرقمية) من الخدمة إلى المستفيد، ويجب أن يتضمن حساب المقياس أي عملية مرجعية غير مكتملة. وفي هذا النطاق تشير العملية المرجعية الرقمية غير المكتملة إلى عملية مرجعية تم خلالها إرسال طلب توضيح من موظف الخدمة إلى المستفيد كرد على السؤال المرجعي الرقمي المرسل من المستفيد، ولكن لم يقم المستفيد بإجراء أية اتصالات أخرى من جانبه. وتتم الإشارة إلى هذه الظاهرة في أدبيات الموضوع بما يسمى « تبخر المستفيد» (تمت تسمية الظاهرة من قبل جو جينز بمؤتمر منتصف الخريف لجمعية المكتبات الأمريكية المنعقد في نيو أورلينيز (١٨ يناير ٢٠٠٢م) بعنوان الخدمة المرجعية الرقمية للمكتبات الأكاديمية والبحثية: الاتجاهات، الأساليب والتغيير).

بالإضافة إلى ذلك تتضمن هذه الفئة الأسئلة التي لم يتم الإجابة عنها نظرًا لقضايا تتعلق بالإمكانيات المتاحة (مثال: عدم توافر عدد كافٍ من الموظفين للإجابة عن السؤال في الوقت المناسب أو عدم توافر مصادر كافية للإجابة عن السؤال). وأخيرًا تتضمن هذه الفئة من الأسئلة، الأسئلة التي لا توجد لها إجابات أو التي لم تتم الإجابة عنها نظرًا لأخطاء فنية أو بشرية (مثال: سؤال تم إرساله من قبل المستفيد، ولكن لم يتم الرد من الموظف لسبب ما). ويجب ألا يتضمن هذا العدد أية أسئلة تمت إحالتها (سواء كان داخليًا أو خارجيًا كما تم تعريفها في مقياس رقم (١١): إجمالي عدد الإحالات). ويتم

حساب الإحالة باعتبارها إجابة مرجعية رقمية، كما تم تعريفها في المقياس رقم(٣): عدد الإجابات المرجعية الرقمية.

السبب المنطقي :

يمكن أن يساعد حساب عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة في تحديد مدى ملاءمة الإمكانيات المتاحة لتقديم الخدمة . كذلك من الممكن أن يساعد هذا الإحصاء في تقييم جودة مهارات الاتصال للعاملين بالاضافة الى المساعدة في تحديد مدى كثرة الأخطاء الفنية أو البشرية ، أو ما إذا كانت توقعات المستفيدين واقعية أم لا (كما هو الوضع في الأسئلة غير المجابة) . بالإضافة إلى ذلك ، يمكن مقارنة ناتج هذا الحساب بإجمالى عدد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة أو إجمالي عدد الأسئلة المرجعية المجابة وذلك بغرض الوصول إلى مجموعة من النسب كما يلي:

«الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة» إلى «إجمالي الأسئلة المرجعية».

«الأسئلة المرجعية الرقمية» إلى «الإجابات المرجعية الرقمية» .

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر أو العينة.

تجميع البيانات عن طريق: العاملين، أو المديرين، أو المشرفين.

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يوميًا، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: تعليم العاملين على التعريف الصحيح لهذا المقياس، يجب أن يقوم شخص محدد – موظف، أو مدير، أو مشرف – بتجميع ومراجعة وتحليل ملفات الولوج بعد انقضاء فترة زمنية محددة، لتحديد إذا ما كانت هناك أسئلة غير مجابة ،كما تم تعريفها أعلاه.

التجميع المستمر : يجب الإبقاء على ملفات الولوج بشكل يومي، قم بتجميع البيانات وجدولتها كل أسبوعين، وغالبًا ما يتم عرض البيانات بشكل سنوي إلا في حالة طلب العرض بشكل أكثر تكرارًا.

العينة : تخير أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة، قم بالحساب بشكل يومي، قم بتجميع البيانات وجدولتها للمدة الزمنية المختارة كعينة، ثم قم بالاستنتاج بناءً

على تلك العينة. قم بتجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د – مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ش – مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

يتطلب تحديد عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة الإبقاء على ملفات الولـوج (سواء في شكل يدوي أو من خلال برمجيات الخدمـة المرجعية الرقمية) مع إجراء تحليل دوري لتلـك الملفــات من خـلال المشرفـين أو العامليـن أو من خلال مراجعـة الزمـلاء .

قضية أخرى هي متى يتم الإقرار بعدم إجابة السؤال (خاصة إذا ما كان السؤال غير المجاب عنة هو ناتج عملية مرجعية غير مكتملة)؟ لذلك، من الأفضل أن تحدد المكتبات فترة زمنية للإجابة عن السؤال، ويعتبر السؤال غير مجاب إذا ما انقضت هذة الفترة دون الإجابة عنه. فعلى سبيل المثال: إذا لم تتم الإجابة عن السؤال خلال ثلاثة أو أربعة أيام ، يعد السؤال بمثابة سؤال غير مجاب عنه، وربما تعتمد هذة الفترة الزمنية المحددة بشكل كبير على نوعية السؤال المرجعي الرقمي (مقياس رقم (١٠): نوع الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة).

١٠- أنواع الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة:

يشير نوع السؤال المرجعي إلى تقسيم كل سؤال مرجعي إلى فئة من الفئات التالية: الأسئلة الببليوجرافية، والتعليمية، وبحث الإنتاج الفكري، وفئة الأسئلة الأخرى، والأسئلة خارج النطاق، وأسئلة الاستشارات القرائية، والأسئلة المرجعية الجاهزة، وطلبات بحثية أو موضوعية، وأسئلة فنية، ويمكن تعريف تلك الفئات كما يلي (كذلك تم تضمين تلك التعريفات في قاموس المفاهيم):

الأسئلة الببليوجرافية :

يرتبط السؤال المرجعي الببليوجرافي بأحد أوجه التأليف أو النشر لعمل ما، ويمكن أن يتضمن السؤال المرجعي الببليوجرافي كلاً من التأكد من الاستشهاد، وأسماء المؤلفين، معلومات عن أعمال السلاسل، معلومات عن الطبعة، أو حقوق التأليف...إلخ.

الأسئلة التعليمية :

السؤال المرجعي التعليمي هو السؤال الذي يطلب المستفيد من خلاله المساعدة في استخدام المصادر الإلكترونية التي قد تكون متاحة لهم وربما توفر الإجابة لسؤال مرجعي آخر. وتتضمن أمثلة الأسئلة التعليمية طلبًا للمعلومات عن كيفية بناء جملة بحثية داخل قاعدة بيانات دوريات متاحة على الخط المباشر، وكيفية البحث في الفهرس المتاح على الخط المباشر (أوباكOPAC)، وكيفية طلب كتاب أو مواد أخرى من الفهرس، وكيفية تحديد نطاق البحث في محرك بحث محدد ، وكيفية استخدام المنطق البوليني .

أسئلة بحث الإنتاج الفكري:

بحث الإنتاج الفكري عبارة عن طلب لجميع الإنتاج المنشور في أحد الموضوعات أو لأحد المؤلفين، وربما يتم تحديد بحث الإنتاج الفكري من خلال بعض المحددات مثل التاريخ ، ومكان النشر، والبحث في دوريات محكمة فقط ....إلخ.

الأسئلة الأخرى :

لغرض هذا الدليل تشير كلمة « أخرى» إلى الأسئلة التي تدخل ضمن نطاق الخدمة المقدمة ، ولكن لا يمكن تصنيفها تحت أية فئة من الفئات الأخرى، ويجب أن تصنف الأسئلة المرجعية الرقمية التي قد تحتمل التصنيف تحت أكثر من فئة ، يجب أن يتم تصنيفها تحت فئة أسئلة أخرى.

الأسئلة خارج النطاق:

السؤال الخارج عن النطاق، هو ذلك السؤال الذي لا يمكن الإجابة عنه عن طريق الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك نظرًا لعدم مطابقة السؤال للمعايير التي تم وضعها لإتاحة

الإجابة من خلال تلك الخدمة، وغالباً ما تتم إحالة الأسئلة خارج النطاق إلى خدمة أخرى تقدمها المؤسسة نفسها أو إحالتها إلى مؤسسة أو خدمة خارجية.

أسئلة الاستشارات القرائية:

يشير سؤال الاستشارات القرائية إلى طلب معلومات خاصة بمواد يريد المستفيد قراءتها، وغالبًا ما يأخذ سؤال الاستشارة القرائية شكل السؤال عن كتب مماثلة عن طريق خريطة قرائية، وكتب أخرى لمؤلف ما، وكتب أخرى في سلسلة، ومدى إتاحة العمل في شكل محدد (مثال: كتاب محمل على قرص مكتنز أو شريط) ، وأعمال بلغة محددة، أو معلومات عن خلفية تتعلق بكتاب محدد.

الأسئلة المرجعية الجاهزة :

الأسئلة المرجعية الجاهزة أو (الحقائق السريعة) هي تلك التي تتضمن إجابة واحدة ومحدودة. وغالبًا ما يمكن الحصول على الإجابات في الأعمال المرجعية العامة مثل: التقاويم، والموسوعات، والأدلة، والقواميس، والأطالس، والمكانز ، وكتب الحقائق، ومن أمثلة الأسئلة المرجعية الجاهزة: ما حجم سكان إندونيسيا؟ ما عاصمة البرازيل؟ ما تاريخ وفاة الملكة فيكتوريا؟ كيف يتم نطق«Symbiotic»؟ وتجب الإشارة هنا إلى أن كثيرًا من الخدمات المرجعية الرقمية تجيب فقط عن نوعية الأسئلة المرجعية الجاهزة.

الطلبات البحثية أو الموضوعية:

السؤال البحثي هو الذي يقوم المستفيد من خلاله بطلب معلومات متنوعة عن موضوع محدد. وغالبًا ما يتضمن السؤال المرجعي عدة محتويات للإجابة (مثال: مقالات من دوريات، كتب، استشهادات، مقالات، إحصائيات، بيانات خام) . وقد تتضمن الإجابة عدة ردود يتم إرسالها إلى المستفيد في عدة أشكال (إرسال نص كامل للمقالة من خلال البريد الإلكتروني، مقالات أو استشهادات، الدفع بصفحات المعلومات على الإنترنت، وثائق أو قوائم جدولية ، ملفات صور، مقاطع فيديو ...إلخ).

الأسئلة الفنية:

يمكن تعريف السؤال الفني باعتباره سؤالاً مرجعيًا يقوم من خلاله المستفيد بطلب

المساعدة في استخدام تكنولوجيا مرتبطة باستخدام خدمة المراجع الرقمية، أو مرتبطة باستخدام مواقع المكتبات أو مؤسسات أخرى. و يمكن أن تتضمن تلك الأسئلة : كيف يمكن أن أقوم بتحميل برنامج «أدوب أكروبات»؟ كيف يمكن أن أفتح الملفات المرفقة؟ كيف يمكن أن أجهز برنامج محادثة للعمل؟ .

السبب المنطقي:

يساعد التعرف إلى نوعية السؤال المتلقي عبر الخدمة المرجعية الرقمية على اتخاذ قرارات لتنمية المقتنيات ترتبط باقتناء المصادر المرجعية الإلكترونية والمطبوعة (إذا ما كانت تستخدم) . ويؤثر التقييم الدقيق لنوعية الأسئلة المرجعية على القرارات المتعلقة بتحديد العاملين المنوطين بالإجابة عن الأسئلة المرجعية الرقمية بناءً على خبراتهم أو تخصصاتهم. فعلى سبيل المثال، في حالة تلقي عدد كثير من الأسئلة جاهزة الرد أو الأسئلة المكررة ذات الإجابات البسيطة، في هذه الحالة ربما يتم إنشاء صفحة خاصة للأسئلة المكررة أو أرشيف بالأسئلة التي تم تلقيها من قبل.

وإذا ما تم تلقي عدد من الأسئلة الببليوجرافية حينئذ تكون هناك حاجة لاقتناء مصادر ببليوجرافية. وفي حالة تلقي عدد من الأسئلة الفنية الخاصة بكيفية استخدام المصادر الإلكترونية ، يتم استدعاء عدد من العاملين المتميزين – في تعليم استخدام المصادر الالكترونية خطوة بخطوة، أو من لديهم القدرة على فهم المنطق البوليني– للإجابة عن هذة الفئة من الأسئلة. كذلك قد يساعد تحليل الأسئلة الفنية في إجراء تعديلات النظام المستخدم أو تقدمه وتطويره.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق: العاملين، أو المديرين، أو المشرفين .

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يوميًا، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين و تقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: يتم تعليم العاملين فيما يتعلق بالتصنيف الملائم للأسئلة المرجعية الرقمية وفقًا لفئة السؤال، والذي سوف يتضمن الفئات التالية (انظر أعلاه أو قاموس

المصطلحات فيما يتعلق بالتعريفات): الأسئلة الببليوجرافية – الأسئلة التعليمية- أسئلة الإنتاج الفكري- أسئلة أخرى- أسئلة خارج النطاق- أسئلة الاستشارات القرائية- الأسئلة المرجعية الجاهزة- الطلبات البحثية أو الموضوعية- الأسئلة الفنية.

التجميع المستمر : عقب الحصول على السؤال المرجعي ، يقوم الموظف المختص بتحديد فئة السؤال بناءً على التعريفات المذكورة أعلاه. و يتم تسجيل فئة السؤال في ملف الولوج الخاص بالعملية المرجعية. ويتم تجميع البيانات وجدولتها كل أسبوعين، بناءً على فئات الأسئلة المتلقاة.

العينة : يتم اختيار أسبوعين في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة ، ويتم تحديد فئة كل سؤال بناءً على الفئات التي تم ذكرها من قبل، ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين مع استنتاج النتائج لباقي العام ، ويفضل إجراء العينة عدة مرات على مستوى العام خلال الأشهر ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د – مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ص – فئة السؤال المرجعي الرقمي المستقبل.

قضايا واعتبارات:

يحتاج حساب هذا المقياس إلى الاحتفاظ ببطاقة تفصيلية بفئات الأسئلة المرجعية بالإضافة إلى تحديد فئات لكل سؤال. وقد تتضمن بعض الأسئلة إجابات متعددة، أو يمكن تصنيفها تحت عدد من الفئات، ويجب تصنيف هذة الأسئلة تحت فئة « أخرى» ، وقد لا تتضمن البرمجيات التجارية لقياس الخدمة المرجعية تلك الفئات لتسهيل جمع البيانات. من ثم تكون هناك حاجة لملفات الولوج اليدوي لتضمين هذا العنصر. بالإضافة إلى ذلك، يجب قياس فترة العينة وذلك نظراً للوقت المستنفد في جدولة تلك النوعية من البيانات.

ومن أبرز مشكلات استخدام العينة في هذا الإطار هي إمكانية عدم صدق التقييم نظرًا للحصول على بعض فئات الأسئلة في أوقات محددة سنويًا، وقد يحدث ذلك على وجه التحديد في المؤسسات الأكاديمية، حيث تتلقى المكتبة الكثير من فئات الأسئلة الببليوجرافية والتعليمية عند بدء الفصل الدراسي نتيجة لوصول كثير من الطلاب الجدد، وكذلك تتلقى كثيرًا من الأسئلة البحثية عند انتهاء الفصل الدراسي نظرًا لتسليم الأوراق البحثية. وإلى

حد ما قد تحدث التغييرات نفسها في بيئة المكتبة العامة، ويمثل طلاب التعليم الأساسي بدءًا من مرحلة الروضة حتى الصف الثاني عشر، وكذلك طلاب الجامعة المشاركون في برامج التعليم عن بعد- المعتمدون على المكتبات العامة نظرًا لعدم حصولهم على الإتاحة المادية لمصادر كلياتهم- جزء كبير من مجتمع المستفيدين من المكتبات العامة، ويجب أن تأخذ تلك القضايا في الاعتبار عند اختيار أسلوب العينة.

١١- عدد الإحالات :

التعريف :

يشير القياس الخاص بعدد الإحالات إلى حساب أعداد المستفيدين الذين تمت إحالتهم إلى نقطة اتصال داخلية أخرى بالمكتبة أو الخدمة المرجعية الرقمية (مثال: مكتب الخدمة المرجعية ، أو جزء خاص بالمكتبة مثل علم الأنساب ، التاريخ المحلي ، المطبوعات الحكومية) أو إحالتهم إلى نقطة اتصال خارجية (مثال: مكتبة أخرى أو مؤسسات خارجية، مثل الأقسام الحكومية ، المؤسسات الطبية ، المؤسسات القانونية) . ويمكن أن تتم الإحالة لعدد من الأسباب : مستفيد غير منتسب للمكتبة، أو سؤال غير ملائم للخدمة (مثال : قد تجيب الخدمة عن فئة الأسئلة المرجعية الجاهزة فقط) ، أو بسبب نقص المصادر اللازمة للإجابة عن السؤال. لا يجب حساب معلومات الإحالة المقدمة للمستفيد حول استخدام بعض المصادر ،مثل: قواعد البيانات الإلكترونية ومواقع الويب، والتي يمكن للمستفيد أن يحصل من خلالها على إجابة للسؤال بشكل مستقل، ويجب أن يتم حساب هذة المعلومات كونها إجابات مرجعية رقمية كما تم تعريفها في المقياس رقم (٣): عدد الإجابات المرجعية الرقمية .

السبب المنطقي:

يعد قياس عدد الإحالات أمراً هامًا، ويمكن استخدامه للمساعدة في تنمية المقتنيات. ومن الممكن اعتبار كثرة الإحالات مؤشرًا على عدم ملاءمة المصادر المطبوعة أو الإلكترونية المتاحة في متناول العاملين. كذلك من الممكن أن يساعد هذا المقياس في التخطيط لنطاق الخدمة المقدمة. وفي حالة الإحالة الداخلية ، يمكن أن يساعد هذا المقياس في تحديد الاحتياج للعاملين بالخدمة المرجعية الرقمية والعاملين بالأقسام الأخرى التي تتم الإحالة

إليها (مثال: الخدمة المرجعية التقليدية، الخدمات الفنية، التعليم الببليوجرافي أو تدريب الحاسب الآلي بالمكتبة). ويوفر تحليل الإحالات الخارجية فرص للتعاون مع المكتبات الأخرى والمؤسسات والمنظمات.

إجراءات جمع البيانات :

التجميع المستمر للبيانات أو باستخدام العينة.

تجميع البيانات عن طريق: العاملين، أو المديرين، أو المشرفين، والبطاقات المنشأة إلكترونيًا.

التكرار: يتم الإبقاء على ملفات الولوج يوميًا، ويتم تجميع البيانات وحسابها كل أسبوعين وتقديمها من خلال تقرير سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

الإجراءات: يتم تعليم العاملين فيما يتعلق بتعريفات الإحالات الداخلية والخارجية والإجراءات الصحيحة لتصنيف الإحالات ، و يجب إخبار العاملين بأية اعتبارات خاصة يجب وضعها في الحسبان.

التجميع المستمر :

يجب الإبقاء على ملفات الولوج يوميًا ، ويتم تجميع البيانات وجدولتها كل أسبوعين أو بشكل شهري وغالبًا ما يتم إصدار التقارير بشكل سنوي إلا في وجود حاجة للتكرار أكثر من ذلك.

العينة : يتم اختيار أسبوعين – أو شهر- في الوقت الاعتيادي لتقديم الخدمة ، ويتم بحساب العدد الإجمالي للإحالات بشكل يومي مع استنتاج حجم الإحالات السنوية بناءً على تلك العينة. ويتم تجميع بيانات العينة كل أسبوعين على عدة أشهر متفرقة لحساب المدد الزمنية ذات الكثافة العالية والمتضائلة من حيث الاستخدام.

يمكن استخدام هذا المقياس مع المقاييس التالية :

٣- عدد الإجابات المرجعية الرقمية .

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من القياسات والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

تستدعي متابعة أعداد الإحالات صيانة ملف الولوج اليدوي وذلك لحساب تلك الإحالات وإظهار ما إذا كانت الإحالات داخلية أو خارجية. كذلك يمكن استخدام الشهادات المنشأة إلكترونيًا وذلك في حالة توافرها. وفي أي من الحالتين يجب الاهتمام بالتحليل الدقيق للأعداد وطبيعة الإحالات والاهتمام بمعرفة سبب إحالة السؤال ومعرفة مكان إحالة المستفيد في النطاق الداخلي أو الخارجي لشبكة الإحالات. ويحتاج هذا المستوى من التفاصيل إلى بذل جهد أكبر من قبل العاملين المعنيين في المحافظة على ملفات الولوج .

قضية أخرى تتمثل في تحديد ما إذا كانت الإحالة قد نتجت عن عدم توافر مصادر من المتوقع توافرها ومضاهاة ذلك باحتمالية وجود فهم خطأ من قبل المستفيد فيما يتعلق بالخدمات الممكن تقديمها من خلال الخدمة المرجعية الرقمية. وقد يسفر هذا التحليل عن نتائج ذات قرارات وأفعال إدارية مختلفة. فعلى سبيل المثال: في حالة تقديم المستفيد لسؤال مرجعي معقد وتمت إحالته إلى الخدمة المرجعية التقليدية، نظرًا لاقتصار نطاق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على تقديم الأسئلة المرجعية الجاهزة فقط ، ففي هذه الحالة قد يرتبط الرد الإداري بالتنبيه على توضيح هذة النقطة في الإعلان الخاص بالخدمة .

من ناحية أخرى في حالة تقديم سؤال في نطاق الخدمة المرجعية الرقمية ولكن تمت إحالته نظرًا لعدم توافر إجابة لدى الخدمة عن هذا السؤال ، يرتبط هذا الأمر بتنمية المقتنيات وربما باستبدال المصادر. وأخيرًا ، قد تتم الإحالة في حالة إمكانية الإجابة عن السؤال من خلال الخدمة المرجعية الرقمية مما قد يعني الحاجة إلى تدريب أكثر أو أن هناك عددًا غير كافٍ من العاملين لتحمل العبء. وقد يساعد مستوى التفاصيل المحفوظة في ملفات الولوج على تحديد مدى صحة هذه الحالة.

١٢- معدل التشبع :

التعريف:

معدل التشبع هو مقياس لنسبة عدد مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية الأعضاء في المجتمع المستهدف إلى العدد الكلي لأعضاء المجتمع المستهدف من تقديم الخدمة.

و لحساب هذا المقياس يجب أولاً تحديد عدد المستفيدين الرقميين والمجتمع المرتبط بالجماعة المستهدفة من تقديم الخدمة.

إجمالي مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية * / **إجمالي عدد المجتمع المستهدف**	X ١٠٠
(*) **الأعضاء في المجتمع المستهدف للخدمة.**	

السبب المنطقي :

يمثل حساب معدل التشبع مقياسًا هامًا يعكس عدد الأعضاء بالمجتمع المستهدف من الخدمة والذين يستخدمون الخدمة المرجعية الرقمية فعليًا. ويمكن أن تساعد هذه النسبة في عملية اتخاذ القرار المتعلق بالدعاية للخدمة ومدى أهمية الخدمة للمجتمع المستهدف والتوزيع اللاحق للمصادر إلى الخدمة المرجعية الرقمية.

ملحوظة: بعض المكتبات قد تكون غير قادرة على إكمال هذا المقياس نظرًا لعدم إمكانية تحديد إجمالي عدد أعضاء جماعات المجتمع المستهدف.

إجراءات جمع البيانات :

تحليل ديموجرافي.

تجميع البيانات عن طريق: المدير أو المشرف .

التكرار: شهري أو سنوي.

الإجراءات : يتم تحديد أعداد المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق تحليل لملفات الولوج، يتم تحديد المجتمع المستهدف من الخدمة، يتم قسمة إجمالى مستخدمي الخدمة المرجعية الرقمية الأعضاء في المجتمع المستهدف على إجمالي عدد المجتمع المستهدف، وضرب الناتج في ١٠٠.

الأدوات المساعدة:

مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

يعد تحديد المجتمع المستهدف من الأمور البسيطة نسبيًا في حالة الوضع الأكاديمي حيث يمكن تحديد فئات المجتمع المستهدف والمتمثلة في الأساتذة والموظفين وطلاب الكلية أو الجامعة، أو في حالة المكتبة العامة التي تتسم بالتحديد الواضح للمنطقة والمجتمع المستهدف من الخدمة وتتطابق فعليًا مع منطقة الخدمة الفعلية بشكل عملي . وربما تكون هناك صعوبة أكثر في تحديد عدد أعضاء المجتمع المستهدف من الخدمة في حالات تكون فيها الخدمة المرجعية الرقمية افتراضية تمامًا ويكون مجتمع المستفيدين ضخمًا أو سريع الزوال، مما يجعله غير مفيد .كذلك يصعب تحديد عدد أعضاء المجتمع المستهدف من الخدمة من المكتبة العامة حينما لا يوجد تحديد للمنطقة التي تتم خدمتها وغير مطابقة فعليًا مع منطقة الخدمات الفعلية للمكتبة بشكل عملي . كذلك قد يصعب تحديد إذا ما كان المستفيد الفعلي من الخدمة - في الواقع- جزءًا من المجتمع المستهدف. و من ثم، قد لا تستطيع بعض المكتبات استكمال هذا المقياس نظرًا لعدم إمكانية تحديد إجمالي عدد الأعضاء في المجتمع المستهدف.

١٣- المصادر المستخدمة لكل سؤال :

التعريف:

يمكن أن يساعد هذا المقياس في تحديد كل مصدر تم استخدامه للإجابة عن السؤال المرجعي الرقمي. ويتضمن هذا المقياس -لكن لا يقتصر على- مصادر مثل: قواعد البيانات النصوص الكاملة، الاستشهادات والمستخلصات، وقواعد البيانات الإحصائية، والأدلة، والمصادر الببليوجرافية، والكتب المرجعية الإلكترونية والموسوعات، والاشتراكات في الدوريات الإلكترونية والنصوص الإلكترونية، وأرشيف الصور، والفهارس المتاحة على الخط المباشر، أو سواء المحلية، أو الإقليمية، وفهارس التجمعات (مثل: فهرس وورلد كات التابع للمرفق الببليوجرافي العالمي OCLC) وقواعد البيانات التجميعية التي يمكن أن تتضمن كل المصادر المذكورة أعلاه (مثل Dialog and Lexis - Nexis ،OCLC،s)، صفحات المعلومات ومصادر الإنترنت، ومصادر

جماعات النقاش ، مصادر القوائم البريدية ، والمصادر التي تم مسحها وتحويلها إلى الشكل الإلكتروني.

كذلك يتضمن هذا المقياس المصادر التقليدية (المطبوعة) التي تم استخدامها لإجابة الأسئلة طالما أن الإجابة التي تم الحصول عليها من المصدر المطبوع تم نقلها إلكترونيًا إلى المستفيد، وأخيرًا، يجب أن يتم تضمين مصادر المعلومات التي تم إنشاؤها من قبل العاملين. واعتمادًا على مستوى التفاصيل المطلوب الحصول عليه، يتم تصنيف المصادر المذكورة بشكل فردي إلى عدد من الفئات التالية: مجانية(إلكترونية)، ومصادر منشأة من قبل العاملين (إلكترونية)، والمصادر المملوكة (المصادر الإلكترونية من الموردين) ، والمصادر التقليدية (المطبوعة)، وأخرى.

السبب المنطقي:

تعتبر المصادر المستخدمة مقياسًا وصفيًا مهمًا ينعكس على القرارات العامة المتعلقة بتخصيص المصادر لكل من الخدمة المرجعية الرقمية والمكتبة بشكل عام. بالإضافة إلى ذلك ، يساعد تحديد المصادر المستخدمة في قرارات تنمية المقتنيات المرتبطة بنسب الميزانية للحصول على المصادر المملوكة أو المصادر المجانية والمصادر المطبوعة بناءً على مدى توافر مصادر مجانية متشابهة.

إجراءات جمع البيانات :

تحليل ملفات الولوج.

تجميع البيانات عن طريق: تتم جدولة البيانات عن طريق الموظف المختص، أو المدير أو المشرف .

التكرار: يتم حفظ جدول عمل ملفات الولوج بشكل يومي، ويتم تجميع البيانات وجدولتها شهريًا ومراجعتها وعرضها بشكل سنوي.

الإجراءات : يمكن اتباع أحد الأسلوبين التاليين لتجميع البيانات بناءً على مستوى التفاصيل المطلوبة للبيانات:

١ - في حالة طلب الحصول على تفاصيل للبيانات المطلوبة ، يمكن وصف المصادر المستخدمة بشكل مفصل من خلال استخدام جدول عمل يدوي لملفات الولوج ويتضمن ذلك الفئات المخصصة للمصادر التي تم ذكرها في التعريف أعلاه بالإضافة إلى الفئات الإضافية، والمتمثلة في: المصادر المجانية، مصادر منشأة عن طريق العاملين،

مصادر مملوكة، مصادر تقليدية وأخرى.

٢ - في حالة عدم وجود حاجة للحصول على بيانات تفصيلية ، يمكن تقسيم تلك المصادر بشكل مبسط إلى المصادر المجانية، مصادر منشأة عن طريق العاملين، ومصادر مملوكة ، ومصادر تقليدية، أو مصادر أخرى متضمنة في قائمة المراجعة.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ض - المصادر المستخدمة لكل سؤال.

قضايا واعتبارات:

يتم اختيار أسلوب تجميع البيانات بناءً على حجم التفاصيل المطلوبة، فيمكن اختيار أسلوب تفصيلي محدد لمتابعة البيانات، أو استكمال جدول عمل مبسط يتضمن الفئات الخمس العريضة المذكورة في قائمة المراجعة لنوعية المصادر المستخدمة. ويتأثر هذا القرار بعدة عوامل، منها : سبب استخدام هذا المقياس ، والوقت المتاح لتجميع البيانات . ويعد الأسلوب التفصيلي ملائمًا ومفيداً في حالة وجود حاجة للحصول على تحليل تفصيلي للمصادر المستخدمة وفقًا للموضوعات بالإضافة إلى تقسيم المصادر وفقًا لفئاتها .

١٤- المستفيدون المتكررون (معدل العودة) :

التعريف:

يعبر هذا المقياس عن أعداد المستفيدين المستخدمين للخدمة المرجعية الرقمية أكثر من مرة واحدة.

السبب المنطقي:

يمثل عدد المستفيدين المتكررين (أو معدل العودة) مقياسًا يعد مؤشرًا لمدى الرضا من الخدمة. كذلك يمكن استخدام معدل العودة مع مقاييس أخرى لتحديد النسبة المئوية للمستفيدين الجدد إلى المستفيدين المكررين.

إجراءات جمع البيانات:

تجميع يدوي لملفات الولوج، وملفات ولوج الويب، وتقارير برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية.

تجميع البيانات عن طريق: الموظف المختص، أو المدير، أو المشرف .

التكرار: شهرياً.

الإجراءات:

يجب اتخاذ الترتيبات الخاصة بالحصول على ملفات الولوج والتقارير من أخصائيي الخدمة المرجعية وقسم التكنولوجيا عند الاحتياج. كذلك يجب الحصول على تدريب فيما يتعلق بقراءة وتحليل ملفات الولوج الإلكترونية والتقارير بالإضافة الى تحليل التقارير لتحديد أعداد المستفيدين من الخدمة الذين يمكن اعتبارهم مستفيدين متكررين. ويجب استخدام هذا المقياس مع المقياس التالي (٢٤: أسباب الاستخدام) لغرض الحصول على تقييم شامل وذي معنى لتوضيح كيفية الاستفادة من» الاستخدام المتكرر» في عملية التقييم.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية ، مزيج من المقاييس والإحصاءات.

قضايا واعتبارات:

يعد تحديد المستفيد المتكرر أحد أهم المقاييس التي يتم تجميعها نظرًا لاعتبار هذا المقياس بمثابة دليل على مدر رضا المستفيد من الخدمة. وعلى الرغم من ذلك قد يصعب تجميع البيانات الخاصة وتحليلها بهذا المقياس . ومن ثم يجب تحليل هذا المقياس بعناية وبدقة. كذلك لا يجب اعتبار عدم إعادة استخدام الخدمة مرة أخرى من قبل المستفيد، لا يجب اعتباره بمثابة دليل على عدم رضا المستفيد من استخدام الخدمة للمرة الأولى. وعلى النقيض من ذلك ، لا يجب الاعتقاد أن المستفيدين المتكررين لاستخدام الخدمة أكثر من مرة على رضا من الخدمة المقدمة (في الواقع ربما تكون الخدمة المرجعية الرقمية هي الخدمة الوحيدة المتاحة للمستفيد) . وهناك عدد من القضايا التي يجب أخذها في الاعتبار أثناء تجميع البيانات الخاصة بهذا المقياس ومن ضمنها ما يلي:

- الإطار الزمني المنتفي بين الاستخدام الأول والاستخدامات اللاحقة لخدمة المراجع الرقمية، فعلى سبيل المثال قد يستغرق المستفيد أسابيع أو شهورًا أو سنوات لاستخدام الخدمة أكثر من مرة.
- احتمالية وجود صعوبة تكتنف متابعة والحفاظ على التسجيلات الخاصة بالمستفيدين المتكررين، وفي حالة صغر حجم الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة ، يمكن المحافظة على أسماء المستفيدين بشكل يدوي.

- توافر متابعة الأسئلة المرجعية التجارية، وإدارة البرمجيات المتخصصة (مثال: ٢٤/٧، Question point، LSSI's، Virtual Reference (أو قاعدة بيانات الأسئلة المرجعية التي تم إنشاؤها بواسطة الخدمة المرجعية الرقمية ، مقياس إلكتروني أفضل لهذا الإحصاء عن استخدام ملفات الولوج المنشأة من برمجيات متابعة استخدام الويب (مثال : Webtrends). وفي كثير من الحالات (مثل: حالة إتاحة الخدمة لكثير من الأشخاص عن طريق حاسب واحد كما يحدث في المكتبة، أو تقديم الأسئلة من قبل مستفيدين مجهولين الهوية) لا توفر ملفات الولوج الإلكترونية مقياسًا دقيقًا للمستفيدين المتكررين. وفي كثير من الحالات يتم السماح بإتاحة الخدمة لمستفيدين مجهولين الهوية مما يعيق تجميع معلومات دقيقة تماماً، ويحتاج هذا المقياس إلى مزجه مع الملفات اليدوية الأكثر تفصيلاً لولوج المستفيدين .

- أخيرًا، لا يساعد هذا المقياس في إعطاء تحليل كيفي دقيق عن أسباب عدم استخدام المستفيد للخدمة أكثر من مرة. ويمكن تنسيق هذا المقياس مع المعلومات التي تم الحصول عليها من المقياس رقم(٢٤): أسباب الاستخدام، والذي يعكس الأسباب الفعلية للعودة لاستخدام الخدمة، وذلك بهدف الحصول على تقييم شامل ومفيد.

ب - تحليل الولوج:

ملحوظة هامة : لتحقيق الغرض من هذا الجزء المتضمن المقاييس من ١٥ إلى١٩، يمكن تعريف تحليل الولوج كونه تحليلاً للبيانات الإلكترونية الناشئة عن طريق برنامج مخصص لمتابعة المرور(traffic) (الخاص بصفحة الويب أو بخادم البريد الإلكتروني، ومن أمثلة ذلك برمجيات الويب تريندزhttp://www.webtrends.com ،الويب تراكر http://www.fxweb.com. ويشير تحليل التقارير إلى التقارير المنشأة إلكترونيًا، والبيانات، أو المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال البرمجيات التجارية للخدمة المرجعية الرقمية مثل:

- Question point
- LSSI.s VRS، 24/7
- http//www.247ref.org
- http://www.LSSI.com

أو عن طريق قاعدة بيانات مرجعية مخصصة لذلك (برمجيات بداخل قواعد البيانات مثل قاعدة بيانات أكسس).ويجب الإشارة إلى تضمن تلك المصادر التجارية لتعريفات خاصة محددة مسبقًا للمصطلحات المستخدمة، ولغرض هذا الدليل يوجد اهتمام خاص بعدد من المصلحات مثل «session» جلسة، «browser» متصفح، و«platform» منصة الاستخدام . وتشير كلمة session في نطاق هذا الدليل إلى عدد الجلسات المسجلة فقط في التقرير المنشأ إلكترونيًا .بينما تشير كلمة browser متصفح إلى البرنامج المستخدم للإبحار في الإنترنت (النتسكيب ، الإنترنت إكسبلورر). وتشير كلمة platform منصة الاستخدام إلى نظام التشغيل أو البرنامج التحتي الذي يسمح للحاسب الآلي بالقيام بالمهام (مثـل: Windows NT، Windows 2000، Mac OS، Linux). كذلك يجب ملاحظة أن التقارير الإلكترونية (كما هو الحال في تحليل الروابط) يمكن إنشاؤها عن طريق إحدى أدوات الإنترنت المعروفة مثل جوجل. و لغرض هذا الجزء ، لا يشير تحليل الولوج إلى ملفات الولوج المحفوظة يدويًا أو نماذج الحساب .

١٥- عدد الجلسات المرجعية الرقمية :

التعريف:

يشير هذا المقياس إلى إجمالي عدد الجلسات التي تم الولوج إليها عن طريق صفحة الخدمة المرجعية الرقمية ، برنامج محادثة ، أو فيديو رقمي تفاعلي كما تم تحديده من قبل تحليل ملف الولوج الإلكتروني. ولا يجب تضمين جلسات متعلقة باستخدام الأسئلة المكررة FAQ والأرشيف ، وذلك في حالة توافر تلك الصفحات. كذلك لا يجب حساب الجلسات الخاصة باستخدام صفحات المكتبة أو صفحات أخرى داخل موقع المكتبة وغير المتصلة بشكل مباشر بالخدمة المرجعية الرقمية، بالإضافة الى عدم حساب جلسات تم تحديدها عن طريق الولوج اليدوي.

السبب المنطقي:

يساعد تحليل جلسات الخدمة المرجعية الرقمية، كما هو مسجل عن طريق ملفات الولوج ، يساعد في توفير تقدير لعدد زوار المكتبة الافتراضية . حيث يمكن النظر إلى

هذا المقياس كمقياس مناظر للمقياس التقليدي الخاص «بعدد الأشخاص المستخدمين للخدمة المرجعية المكتبية التقليدية أو مكتب المعلومات». ويمكن الاستفادة من هذا المقياس في تحديد متطلبات التوظيف. وكما ذكر أحد المختبرين للميدان، «هذا إحصاء أساسي لقياس مستوى اتجاهات الاستخدام والتي غالبًا ما يتم استخدامها للقرارات الخاصة بالميزانية والتوظيف. وبمجرد التيقن من عدم اكتمال هذا المقياس وكيف أنه مقياس غير مثالي ، يمكن اعتبار الأرقام المتاحة من قبل النظم (المنشأة إلكترونيًا) مقياسًا فعالاً للاستخدام نسبيًا. لذلك يمكن استخدام الإضافات والنواقص في أعداد الجلسات خلال فترة زمنية لتقييم التغييرات التى تكتنف الخدمة المرجعية الرقمية والناتجة لعدد من الأسباب. وبإضافة هذا العدد إلى أعداد المستفيدين من الخدمة المرجعية التقليدية ومكتب المعلومات، يمكن تقدير تحليل أكثر مصداقية لإجمالي استخدام الخدمة المرجعية.

إجراءات جمع البيانات: تحليل الولوج.

تجميع البيانات عن طريق: التقارير المنشأة إلكترونيًا أو ملفات الولوج المتاحة من قبل المورد ولكن يتم عرضها وتحليلها من قبل العاملين بالمكتبة أو المدير أو المشرف، و قد تكون هناك حاجة إلى طلب معلومات من قسم التكنولوجيا.

التكرار: شهرياً، ويتم تقديم التقرير سنوياً.

الإجراءات:

يتعاون قسم التكنولوجيا مع المورد فى حالة الضرورة للحصول على التقارير وملفات الولوج بشكل دائم ، ويجب الحصول على تدريب مناسب للتعرف إلى كيفية تحليل ملفات الولوج بالإضافة إلى تحديد عدد جلسات الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق ملف الولوج أو التقرير.

ويجب الأخذ في الاعتبار إمكانية وجود تباين بين موردي البرمجيات المستخدمة للحصول على هذة التقارير، وذلك من حيث تعريف معنى الجلسات Sessions. بالإضافة إلى ذلك، قد تستخدم بعض البرمجيات عددًا من نقاط البيانات التي تعكس نشاطًا ما، فعلى سبيل المثال: تقوم بعض برمجيات المحادثة بتقديم تقرير عن الجلسات المطلوبة «Sessions Requested» والجلسات المنتهية بشكل متميز «Sessions honored»

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

ط - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

قضايا واعتبارات:

يشير مصطلح جلسات Sessions كأداة قياس- ناتجة إلكترونياً من ملفات الولوج - بشكل رئيسي إلى الخدمات التفاعلية من خلال الوقت الواقعي مثل المحادثة Chatting، الصوت عبر عناوين الحاسبات على شبكة الإنترنت IP over Voice، والتفاعلات المرئية Video Interactive. ويجب الإشارة إلى عدم إمكانية اعتبار عدد جلسات الخدمة المرجعية الرقمية، كونها مماثلة بشكل تام لعدد زيارات المستفيدين لقسم الخدمة المرجعية بالمكتبة.

ولعل من أبرز الأسباب المؤدية إلى ذلك هو إمكانية ولوج عدد من المستفيدين في وقت واحد أثناء الجلسة الواحدة ، بالإضافة إلى عدم ملاءمة مضاهاة عدد الجلسات بأعداد الأسئلة المرجعية المتلقاة بشكل تقليدي بالمكتبة. فمن الممكن تلقي عدد من الأسئلة خلال جلسة إلكترونية واحدة، وكذلك استخدام أكثر من مستفيد للجلسة ذاتها (كما هو الحال في تلقي السؤال من مستفيد عبر الحاسب الآلي المتاح بالمكتبة أو بالمؤسسة). هذا بالإضافة إلى اختلاف تعريف مصطلح الجلسة كمقياس، وكذلك اختلاف أسلوب تقديم التقارير بين البرمجيات المختلفة. من ثم، أوصى عدد من مختبري الميدان Testers Field وعدد من أعضاء اللجنة الاستشارية بضرورة التشارك مع موردي البرمجيات لإنشاء معيار محدد لتعريف عدد الجلسات.

١٦- استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا لأيام الأسبوع :

التعريف:

يشير استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا لأيام الأسبوع إلى تتبع استخدام الخدمة بشكل يومي لأيام الأسبوع خلال فترة زمنية محددة.

السبب المنطقي :

سوف يساعد هذا المقياس في تحديد درجة الاستخدام (مستوى عالٍ - متوسط ، مستوى منخفض) عبر أيام الأسبوع ومن ثم الإفادة في تحديد جدول العاملين على تقديم الخدمة المرجعية الرقمية.

إجراءات جمع البيانات: تحليل ملفات الولوج

تجميع البيانات عن طريق: تتوافر البيانات من خلال المورد لبرنامج تحليل ملفات الولوج للخدمة ، ويتم تجميع البيانات من خلال شخص محدد من العاملين أو المدير أو المشرف على الخدمة.

التكرار: شهرياً.

الإجراءات:

يتم التنسيق للحصول على ملفات الولوج والتقارير من قسم التكنولوجيا في حالة الضرورة ، ويتم الحصول على تدريب خاص بكيفية قراءة وتحليل ملفات الولوج و التقارير. ويتم تحليل ملفات الولوج لتحديد الاستخدام من خلال جداول بأعداد الأسئلة المتلقاة وفقًا لأيام الأسبوع.

وفي حالة استخدام برنامج خاص بالولوج عبر الويب Weblog ، فقد يكون من المفيد الاطلاع على الإحصائيات الخاصة بالصفحة التي ظهر من خلالها نموذج تقديم السؤال أو الوصلة الخاصة بالبريد الإلكتروني للخدمة. ويمكن أن يستخدم هذا المقياس مع المقياس التالي:

١٧- استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقاً للتوقيت خلال اليوم.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

ت - مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends - النشاط وفقًا لأيام الأسبوع.

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ظ - تحليل ملفات الولوج- استخدام وفقاً لأيام الأسبوع، استخدام وفقًا للتوقيت خلال اليوم.

قضايا واعتبارات:

لا يساعد تحليل الولوج للويب والتقارير الإلكترونية على تحديد ما إذا كان تم إرسال سؤال واحد أو أكثر خلال العملية الواحدة، اعتبار آخر هو إمكانية إظهار تحليل استخدام

الخدمة حدوث عدد كبير من العمليات المرجعية أثناء فترات غلق المكتبة، ومن ثم ضرورة اتخاذ قرارات بشأن توفير الخدمة خلال تلك الأيام، بالإضافة إلى ذلك قد يساعد التحليل على إظهار وقت الدوران للخدمة Turnaround time (المحدد سلفًا لتقديم الإجابة بعد إرسال السؤال) ،ومن ثم احتمالية الحاجة إلى تقييم معدل التوقيت وفقاً للبيانات المتاحة من قبل ملفات الولوج.

ولا يمكن اعتبار هذا المقياس العامل الأساسي المستخدم فيما يتعلق بالعاملين على تقديم الخدمة، حيث يجب أخذ المقياس التالي (مقياس رقم ١٧: استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا للتوقيت خلال اليوم) في الاعتبار، وذلك فيما يتعلق بالعاملين على تقديم الخدمة. و يرجع السبب فى ذلك إلى قيام أخصائي خدمة المراجع الرقمية بتحليل بعض الواجبات الأخرى داخل نطاق تقديم الخدمة مثل: إنشاء الأدلة الإرشادية وخدمة الأسئلة المكررة. هذا بالاضافة الى تواجد أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية بأماكن أخرى بالمكتبة نظرًا لقيامهم في بعض الأوقات بواجبات مكتبية أخرى.

بالإضافة إلى ذلك تجب الإشارة إلى عدم توفير هذا المقياس والمقياس التالي صورة واضحة وشاملة عن استخدام الخدمة المرجعية الرقمية ، وذلك نظرًا لوجود عدد من أوجه القصور ببرمجيات الويب لوج بالإضافة إلى عدم اتساع نطاق التقارير الصادرة عن برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية. ومن ثم، يجب استخدام هذة المقاييس مع أساليب أخرى لجمع البيانات، مثل: (ملف الولوج اليدوي والتسجيلات).

١٧- استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا للتوقيت خلال اليوم :

التعريف :

يمكن تعريف استخدام الخدمة وفقًا للتوقيت خلال اليوم كونه تتبعًا لعدد الأسئلة المرجعية المتلقاة على مدار الساعة أثناء اليوم وتتبع ذلك خلال فترة زمنية محددة. ويمكن أن يساعد هذا المقياس في تحديد أوقات الذروة والأوقات الضعيفة لاستخدام الخدمة.

السبب المنطقي:

سوف يساعد هذا المقياس في تحديد الاستخدام (مستوى عالٍ - متوسط، ومستوى

منخفض) خلال أوقات اليوم، وكنتيجة لذلك يمكن الاستفادة في تحديد جداول العاملين على تقديم خدمة المراجع الرقمية.

إجراءات جمع البيانات: تحليل ملفات الولوج.

تجميع البيانات عن طريق: تتوافر البيانات من خلال المورد لبرنامج تحليل ملفات الولوج للخدمة ، ويتم تجميع البيانات من خلال شخص محدد من العاملين أو المدير أو المشرف على الخدمة.

التكرار: شهرياً.

الإجراءات:

يتم التنسيق للحصول على ملفات الولوج والتقارير من قسم التكنولوجيا في حالة الضرورة ، ويتم الحصول على تدريب خاص بكيفية قراءة وتحليل ملفات الولوج و التقارير. ويتم تحليل ملفات الولوج لتحديد الاستخدام من خلال جداول بأعداد الأسئلة المتلقاة وفقًا لأيام الأسبوع.

وفي حالة استخدام برنامج خاص بالولوج عبر الويب Weblog قد يكون من المفيد الاطلاع على الإحصائيات الخاصة بالصفحة التي ظهر من خلالها نموذج تقديم السؤال أو الوصلة الخاصة بالبريد الإلكتروني للخدمة. ويمكن أن يستخدم هذا المقياس مع المقياس التالي:

١٦- استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقاً لأيام الأسبوع.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

ت - مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends – النشاط وفقًا لأيام الأسبوع.

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ظ - تحليل ملفات الولوج- استخدام وفقاً لأيام الأسبوع، استخدام وفقًا للتوقيت خلال اليوم.

قضايا واعتبارات:

يجب عدم اعتبار هذا المقياس المعيار الوحيد المستخدم فيما يتعلق بالموظفين القائمين على تقديم الخدمة. حيث يجب اتخاذ المقياس السابق (١٦): استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا لأيام الأسبوع) في الاعتبار وذلك فيما يتعلق بالعاملين على تقديم الخدمة.

ويرجع سبب ذلك الى قيام أخصائي خدمة المراجع الرقمية بتحليل بعض الواجبات الأخرى داخل نطاق تقديم الخدمة (مثل: إنشاء الأدلة الإرشادية و خدمة الأسئلة المكررة)، وداخل أماكن أخرى بالمكتبة (نظرًا لقيام أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية في بعض الأوقات بواجبات مكتبية أخرى).

بالإضافة إلى ذلك، يجب الإشارة إلى عدم توفير هذا المقياس والمقياس السابق صورة واضحة وشاملة عن استخدام الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك نظرًا لوجود عدد من أوجه القصور ببرمجيات ولوج الويب بالإضافة إلى عدم اتساع نطاق التقارير الصادرة عن برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية. من ثم يجب استخدام هذة المقاييس مع أساليب أخرى لجمع البيانات مثل: (الولوج اليدوي والتسجيلات).

١٨- متصفح المستفيد :

التعريف :

يمكن تعريف متصفح المستفيد باعتبارة نوعًا من متصفحات الويب (برمجيات الإبحار في الويب) المستخدمة من قبل المستفيد للدخول على الخدمة المرجعية الرقمية (مثال : الإنترنت إكسبلورر، النتسكيب، ومتصفح أمريكا أون لاين).

السبب المنطقي :

تساعد معرفة متصفح المستفيد في تحليل المشكلات الفنية التي قد تحدث أثناء إرسال المستفيد للاستفسار المرجعي. كذلك قد تساعد القائمين على تقديم الخدمة فيما يتعلق بدفع صفحات المعلومات للمستفيدين ، وشرح إجراءات دخول المستفيد لقواعد البيانات أو في حالة التعرض لموقف بحاجة إلى توجيه المستفيد من خلال عملية الإبحار . بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد التحليل العام للمتصفحات المستخدمة من قبل المستفيدين في تطوير تصميم موقع الخدمة المرجعية . ومثاليًا يجب أن تتوافق واجهة استخدام موقع الخدمة المرجعية مع عدد من نظم ومنصات التشغيل.

إجراءات جمع البيانات: تحليل ملفات الولوج.

تجميع البيانات عن طريق: تتوافر البيانات من خلال المورد لبرنامج تحليل ملفات الولوج للخدمة ، ويتم تجميع البيانات من خلال شخص محدد من العاملين أو المدير أو المشرف على الخدمة.

التكرار: شهرياً.

الإجراءات:

يتم التنسيق للحصول على ملفات الولوج والتقارير من قسم التكنولوجيا في حالة الضرورة ، ويتم الحصول على تدريب خاص بكيفية قراءة وتحليل ملفات الولوج و التقارير ، يتم تحليل ملفات الولوج لتحديد الاستخدام وفقًا لنوع المتصفح. ويعد المقياس(١٩) : منصة تشغيل المستفيد من القياسات الأخرى المرتبطة بهذا المقياس .

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ع - تحليل الولوج - متصفح المستفيد أو منصة تشغيل المستفيد .

قضايا واعتبارات :

قد لا يقتصر مستوى التفصيل للبيانات الناتجة عن تحليل الولوج على معلومات عن نوع المتصفح المستخدم من قبل المستفيد فقط، وإنما قد يتضمن أيضًا بيانات عن نسخة المتصفح. ونظرًا لاحتمالية وجود اختلافات في المزايا والخصائص بين نسخ مختلفة من المتصفح ذاته فقد يساعد تحليل البيانات المترجمة في صورة معلومات في حل المشكلات والأسئلة الفنية. لذلك فهناك حاجة إلى معرفة العاملين على تقديم الخدمة بشكل متعمق بالفروق أو الاختلافات بين الإصدارات المختلفة للمتصفحات. وقد يستلزم ذلك تدريب الموظفين الحاليين، أو توظيف عاملين جدد ، أو إبرام اتفاق وتعاون ما بين قسم الخدمة المرجعية الرقمية وفريق التكنولوجيا بالمكتبة أو المؤسسة.

١٩- منصة تشغيل المستفيد :

التعريف :

يمكن تعريف منصة تشغيل المستفيد باعتبارها نوعًا من نظم التشغيل المستخدمة من قبل المستفيد للدخول للخدمة المرجعية الرقمية (مثال: ويندوز ٩٨- ويندوز ٢٠٠٠- ويندوز إن تي- ويندوز ميلينيوم – ويندوز إكس بي- لينكس – نظام تشغيل ماكنتوش) . ومن المحتمل أن يتضمن المستوى التفصيلي للتعريف بيانات عن الإصدار والنسخة المستخدمة.

السبب المنطقي:

يساعد معرفة منصة تشغيل المستفيد في حل المشكلات الفنية التي قد تنشأ أثناء إرسال

المستفيد للاستفسار المرجعي، بالإضافة إلى مساعدة القائمين على تقديم الخدمة في دفع صفحات المعلومات للمستفيدين وشرح إجراءات دخول المستفيد لقواعد البيانات أو في حالة التعرض لموقف بحاجة إلى توجيه المستفيد من خلال عملية الإبحار . بالإضافة إلى ذلك، يساعد التحليل العام للمتصفحات المستخدمة من قبل المستفيدين في تطوير تصميم موقع الخدمة المرجعية . ومثالياً يجب أن تتوافق واجهة استخدام موقع الخدمة المرجعية مع عدد من نظم ومنصات التشغيل.

إجراءات جمع البيانات: تحليل ملفات الولوج.

تجميع البيانات عن طريق: تتوافر البيانات من خلال المورد لبرنامج تحليل ملفات الولوج للخدمة ، ويتم تجميع البيانات من خلال شخص محدد من العاملين أو المدير أو المشرف على الخدمة.

التكرار: شهرياً.

الإجراءات:

يتم التنسيق للحصول على ملفات الولوج والتقارير من قسم التكنولوجيا في حالة الضرورة ، ويتم الحصول على تدريب خاص بكيفية قراءة وتحليل ملفات الولوج والتقارير، يتم تحليل ملفات الولوج لتحديد الاستخدام وفقًا لنوع منصة التشغيل . ويعد المقياس (١٨): متصفح المستفيد من القيايات الأخرى المرتبطة بهذا المقياس .

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د – مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ع – تحليل الولوج – متصفح المستفيدين أو منصة تشغيل المستفيدين .

قضايا واعتبارات :

قد يتضمن المستوى التفصيلي الناتج عن تحليل الولوج معلومات عن النسخة المستخدمة من منصة تشغيل المستفيد للدخول للخدمة. وقد يكون هناك تفاوت كبير بين النسخ المختلفة لذات المنصة من حيث الإمكانيات والمزايا المتوافرة (مثال: اختلافات ذات دلالة بين الإصدارات المختلفة من منصة تشغيل الويندوز). ومن ثم قد يساعد تحليل البيانات المترجمة في صورة معلومات في حل المشكلات والأسئلة الفنية. لذلك فهنالك حاجة إلى معرفة العاملين على تقديم الخدمة بشكل متعمق عن الاختلافات بين النسخ المختلفة للأرصفة المستخدمة، وقد تستلزم تلك المعرفة تدريب الموظفين الحاليين أو توظيف عاملين

جدد، أو إبرام اتفاق وتعاون ما بين قسم الخدمة المرجعية الرقمية، وفريق التكنولوجيا بالمكتبة أو المؤسسة.

ج - قياسات رضا المستفيدين :

٢٠- الإحاطة بالخدمة :

تقيس الإحاطة بالخدمة المرجعية الرقمية مدى وعي مجتمع المستفيدين المستهدفين من إتاحتها.

السبب المنطقي :

يساعد تحديد مدى إحاطة مجتمع المستفيدين المستهدفين بإتاحة الخدمة في تطوير إستراتيجية تسويق الخدمة. كذلك يمكن أن يساعد تطبيق هذا المقياس بالتعاون مع عدد من القياسات الأخرى الخاصة برضا المستفيدين في تحديد درجة استخدام الخدمة ومدى تأثير احاطة المستفيدين بالخدمة على درجة الاستخدام. ومن الممكن اعتبار هذا الاستخدام بمثابة بداية أو نتيجة لرضا المستفيدين .

إجراءات جمع البيانات: المسوحات، والاستبانة، والمقابلة، وجماعات التركيز.

تجميع البيانات عن طريق: شخص محدد من العاملين أو المدير أو المشرف على الخدمة.

التكرار: سنوياً.

الإجراءات:

يتم تحديد مجتمع المستفيدين المستهدفين من الخدمة، مع تحديد أفضل الطرق لإجراء مسح ميداني أو مقابلة لعينة ممثلة للمجتمع المستهدف. ويلي ذلك بناء الاستبانة أو أداة المقابلة، والتي قد تتضمن أسئلة أو ترتبط بقياسات أخرى، ويتم تحديد طريقة لإدارة الاستبانة أو المقابلة (عن طريق الهاتف، بشكل مطبوع، أو بشكل إلكتروني، أو وجهاً لوجه). و يلي ذلك إدارة الاستبانات ثم تحليل النتائج. ويجب أن تتم مراجعة الاستبانة أو المقابلة لإدخال التعديلات الممكنة.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من:

د - مقاييس رضا المستفيدين - نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات :

يتطلب تحديد مدى إحاطة المستفيدين بالخدمة المرجعية الرقمية استخدام المسوحات والمقابلات بين مجتمع المستفيدين المستهدفين من تقديم الخدمة، ويجب أن يتضمن المسح المستفيدين المستخدمين للخدمة، والمستفيدين الذين لم يستخدموا الخدمة. وقد يتطلب اختيار العينة الممثلة لمجتمع المستفيدين – التي ستوفر نتائج ذات دلالة إحصائية وذات فائدة – وجود مستوى عالٍ من الفهم للأساليب الإحصائية ومناهج البحث التي قد لا تتوافر بالمكتبة أو المؤسسة. لذلك من المحتمل أن تضع المكتبة في الاعتبار توظيف أحد الاستشاريين المتخصصين للمساعدة في إعداد هذا المقياس، ويحتاج جمع المعلومات لهذا المقياس إعداد أدوات الاستبانة والمقابلة للحصول على البيانات المطلوبة.

كذلك يحتاج تطبيق هذا المقياس إلى إجراء اتصالات خارج نطاق المكتبة أو المؤسسة، وربما إجراء تعاون أو اتفاق مع عدد من الأشخاص والأقسام أو المؤسسات الممكن أن تساعد في توزيع وجمع الاستبانة. فعلى سبيل المثال – في حالة المكتبة العامة – قد يكون التعاون فيما يتعلق بالاستبانة مع من قاموا من قبل بتقييم مستويات إحاطة ورضا المواطنين في مؤسسات تقع بمقاطعات أو مدن أخرى، قد يكون شيئًا مناسبًا وذا فاعلية من حيث التكلفة. وفي نطاق المكتبات الأكاديمية قد يتم التعاون مع وحدات أكاديمية أخرى مثل وحدة القبول والتسجيلات ووحدة شئون الطلاب ووحدة الاستشارات. وعلى الرغم من علمنا باحتياج تجميع البيانات الخاصة بهذا المقياس إلى مجهود عالٍ، إلا أننا نشعر بأهمية هذا المقياس لتحديد جودة الخدمة المقدمة. حيث تؤدي معرفة مدى الإحاطة العامة بالخدمة إلى توفير معلومات مفيدة، وسوف يكون أفضل بكثير من عدم توافر معلومات على الإطلاق. و تعد جماعات التركيز من الأدوات المفيد استخدامها لجمع البيانات لهذا المقياس، خصوصاً إذا كان حجم المجتمع المستهدف صغيرًا نسبياً (على سبيل المثال : في حالة المكتبة الأكاديمية أو العامة)، ولكن قد يكون أقل فائدة للخدمات المرجعية الرقمية التي تخدم مناطق غير محددة بشكل جيد أو تخدم مجتمعات كبيرة (مثال : خدمة أسأل إيريك، أو كوسشن بوينت، أو الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة الإنترنت العامة).

٢١-الوصول للخدمة :

التعريف :

يقيس مقياس الوصول الخدمة مدى سهولة المستفيد المحتمل للإفادة من الخدمة وتعتمد الاستفادة – وليس بالضرورة أن تقتصر – على عدة عوامل مثل : التوافرية (لكل من التوقيت وأيام الأسبوع) ، تصميم الموقع (سهولة واجهة الاستخدام) ، وسهولة الاستخدام، مكان الخدمة في الهيكل التسلسلي للموقع في حالة استخدام نموذج تعبئة للأسئلة أو وجود وصلة من موقع المكتبة للبريد الإلكتروني للخدمة، واستخدام واسمات معلومات الصفحات Metatags لمواقع المراجع الرقمية (حيث يتم تكشيفها في أدوات البحث الرئيسية) ، أو توافر إمكانيات اللغات المتعددة فى واجهة الاستخدام ولدى العاملين على تقديم الخدمة، إذا ما كان هناك مبرر لذلك، بناءً على المجتمع المستهدف .

السبب المنطقي:

يساعد فهم مدى الوصول للخدمة في إدارة بعض القرارات المتعلقة بجداول الموظفين وتصميم موقع الخدمة المرجعية الرقمية – وتصميم موقع المكتبة،بالاضافة إلى تحديد الحاجة إلى استخدام تكنولوجيات للمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحديد الحاجة إلى موظفين لديهم إمكانية اللغات المتعددة إذا ما كان هناك مبرر لذلك.

إجراءات جمع البيانات: المسوحات، والاستبانات، والمقابلات، وأدوات أخرى، مثل: اختبار مدى الإتاحة عن طريق موظفي الخدمة أو من خلال مجموعة مختارة من المستفيدين الحاليين والمحتملين، كذلك يمكن مراجعة القضايا المرتبطة بالإتاحة من قبل استشاريين ذوي خبرة .

تجميع البيانات عن طريق: شخص محدد من العاملين، أو المدير، أو المشرف على الخدمة.

التكرار: سنوياً.

الإجراءات:

يجب تحديد خواص المجتمع المستهدف وتحديد أفضل الطرق لإجراء المسح أو إجراء المقابلة مع عينة ممثلة لهذا المجتمع، يتم بناء أداة الاستبانة أو المقابلة والتي قد تتضمن أسئلة ترتبط بمقاييس أخرى. ويتم تحديد طريقة لإدارة الاستبانة أو المقابلة (عن طريق الهاتف، أو بشكل مطبوع، بشكل إلكتروني ، أو وجهاً لوجه) . ويلي ذلك إدارة الاستبانات

ثم تحليل النتائج.

تستخدم العوامل المحتملة – المشار إليها في التعريف أعلاه والتي يجب النظر إليها على أنها نقاط منفصلة للتقييم – عددًا من الإجراءات الموصى بها، و يجب ألا يتم تقييم تلك العوامل معًا من خلال أداة أو إجراء واحد فقط. وسوف يتطلب هذا المقياس إجراء عدد من الاتصالات مع المستفيدين الحاليين والمحتملين من الخدمة. ويمكن تبسيط الصعوبات التى تكتنف اختيار العينة اللازمة لإجراء المقياس عن طريق تحديد مجتمع محدد داخل نطاق المجتمع المستهدف من الخدمة، فعلى سبيل المثال: يمكن الاتصال بالمستفيدين الحاليين والمحتملين ذوي الاحتياجات الخاصة، نتيجة للإعاقات البصرية أو السمعية عن طريق الاتصال بجماعات الدعم المحلية لهذه النوعية من المستفيدين. ويمكن الاتصال بطلاب التعليم عن بعد من خلال المشرفين الأكاديميين . وفيما يتعلق بالاعتبارات اللغوية للمستفيدين، يمكن الاتصال بالجماعات الثقافية داخل المجتمع أو بالحرم الجامعي .

ووفقًا لتاريخ كتابة هذا الدليل ، إذا ما كانت نقطة إتاحة الخدمة هي موقع (سواء تم تصميمه وبناؤه من خلال أحد الموردين أو تم تصميمه من خلال المكتبة أو قسم الخدمة المرجعية الرقمية) ، فإنه يمكن التأكد من مدى مطابقته للقانون الأمريكي للمعاقين من خلال الدخول على موقع «Bobby»، حيث يمكن إدخال عنوان الموقع URL للحصول على تقرير بأبرز المشاكل التي تكتنف إتاحة الموقع لأصحاب المشكلات السمعية والبصرية. والعنوان الحالي لموقع «Bobby» هو: http://www.cast.org/Bobby. وأخيرًا ربما يساهم توظيف استشاريين فيما يتعلق بالقضايا المرتبطة بإتاحة موقع الخدمة ومدى مطابقته للقانون الأمريكي للمعاقين وإعطاء توصيات، في تحقيق فاعلية التكلفة.

قضايا واعتبارات:

يجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة المتضمنة القضايا المرتبطة بالوصول للخدمة بالإضافة إلى اختبارها قبل التطبيق، وتتسم إدارة تلك الأدوات التقييمية بإهدار الوقت بالإضافة إلى احتمالية الاحتياج إلى توافر مستوى عالٍ من الفهم للأساليب الإحصائية ومناهج البحث التي قد لا تتوافر بالمؤسسة.لذلك ربما يكون من المفيد تعيين استشاريين للقيام بتلك المهام، بالإضافة إلى تحقيق فاعلية التكلفة لتوفير البيانات المطلوبة لإجراء هذا المقياس. وفى حالة الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الأكاديمية ، يمكن استشارة

عدد من المكاتب أو المعاهد البحثية للمساعدة في عملية التقييم. ومن الممكن أن تتعاون المكتبات العامة مع عدد من المكاتب أو المعاهد البحثية المحلية بالجامعات للمساعدة في هذا الأمر.

وعلى الرغم من ذلك، فقد اتضح للمؤلفين احتمالية صعوبة إجراء هذا الأمر نظرًا للاعتبارات المالية الخاصة بخدمة المراجع الرقمية. ومن ثم يجب تشجيع محاولة تجميع البيانات الخاصة بهذا المقياس عن طريق الخدمة ذاتها وليس عن طريق جهة أخرى. كذلك تعد استشارة أو تضمين عدد من أعضاء المجتمعات الخاصة الذين قد تقدم لهم الخدمة في إنشاء أدوات الاستبانة والمقابلة أو في عمليات الاختبار من الأمور المهمة. ومن أمثلة المجتمعات الخاصة: ذوي الأصول الأسبانية، أو المتحدثين بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية ، أو أصحاب الاحتياجات الخاصة سواء السمعية أو البصرية أو ذوي المشكلات في التنقل.

٢٢- التوقعات من الخدمة :

التعريف:

يهدف مقياس التوقعات من الخدمة إلى قياس المستوى المتوقع الحصول عليه من الخدمة من قبل المستفيد بعد إرساله للسؤال، و يمكن قياس عدد من التوقعات التي تتضمن ما يلي (انظر قاموس المصطلحات فيما يتعلق بالتعريفات):

- نوعية الأسئلة التي سوف تتم الإجابة عنها.
- شكل الإجابات.
- المدة الزمنية المستغرقة للإجابة عن الأسئلة (انظر أيضاً مقياس رقم(٨): وقت استكمال الإجابة المرجعية الرقمية).
- درجة الالتزام لإيجاد الإجابة.
- الإجابات الصحيحة، النهائية أو الشاملة.

السبب المنطقي:

يعد التصور هو كل شيء في كثير من الأحيان . فمن الممكن أن يؤثر توقع المستفيدين من الخدمة على تقييمهم لمدى جودتها، وسوف يساعد فهم توقعات المستفيدين في كلٍّ من

النقاط السابقة على التطوير الجاري للخدمة. كذلك من الممكن أن يستخدم هذا المقياس في تحليل تسويق الخدمة لمعرفة ما إذا تم الإعلان عن الخدمة بشكل واضح، وما إذا تم إخبار المستفيد بنطاق الخدمة من عدمه. (انظر الجزء الخاص بالقضايا والاعتبارات للوصف التفصيلي لكل من تلك التوقعات).

إجراءات جمع البيانات: المسوحات ، والاستبانات، والمقابلات، وجماعات التركيز.

تجميع البيانات عن طريق: شخص محدد من العاملين، أو المدير، أو المشرف على الخدمة.

التكرار: متنوعة – يمكن أن يتم سنويًا أو على فترات منتظمة.

الإجراءات:

يتم تحديد مجتمع المستفيدين المستهدفين من الخدمة، مع تحديد أفضل الطرق لإجراء مسح ميداني أو مقابلة لعينة ممثلة للمجتمع المستهدف. و يتم بناء أداة استبانة أو مقابلة والتي قد تتضمن أسئلة ترتبط بمقاييس أخرى مع تحديد طريقة مناسبة لإدارة الاستبانات أو المقابلات . فمثلاً يمكن أن يتم إرسال الأداة عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو إتاحتها إلكترونيًا (من خلال موقع ما، أو يتم إرسال استبانة مع نهاية كل رد على الاستفسار)، أو عن طريق الهاتف، أو وجهًا لوجه. ويجب تحديد تاريخ إعادة الاستبانة في حالة الضرورة، وتتم إدارة الاستبانات وتفريغ النتائج في جداول وتحليلها.

من الممكن اعتبار القيام بإجراء استبانة أو مقابلة المستفيدين من الخدمة من الأمور الصعبة خاصة فيما يتعلق بتتبع هؤلاء المستفيدين أو إقناعهم بالمشاركة. إضافة إلى ذلك، قد تطغى خبرة تعامل المستفيدين مع الخدمة على توقعاتهم منها، وقد تغيّرها خاصة إذا ما تم إجراء الاستبانة أو المقابلة بعد انتهائهم من الاستخدام، لذلك فقد يكون من الأفضل تضمين استبانة قصيرة أو مسح بشكل دوري سواء مع بداية العملية المرجعية (كجزء من المقابلة المرجعية المنعقدة من خلال البريد الإلكتروني أو عن طريق نموذج تعبئة الأسئلة أو عند البدء في جلسة وقت حقيقي) أو عند قرب الانتهاء من العملية المرجعية. كذلك من المفيد العمل على تسهيل ملء المستفيد للاستبانة أو عملية المقابلة بقدر المستطاع.

وتعتبر جماعات النقاش المركزة أسلوبًا مثاليًا لتجميع البيانات المطلوبة لإجراء هذا

المقياس في حالة إمكانية تقابل المستفيدين المحتملين وجهًا لوجه، وقد يكون هذا محتملاً في حالة التقارب الجغرافي بين أماكن وجود المستفيدين ، وقد يصعب ذلك نظرًا لوجود الخدمة المرجعية الرقمية لخدمة المستفيدين المتباعدين جغرافيًا عن مبنى المكتبة أو لخدمة المجتمع على مستوى الكون، وليس في مكان محدد. ومن الممكن إجراء جماعات النقاش المركزة الافتراضية عن بعد لتجميع المعلومات المطلوبة لهذا المقياس.

يمكن أن يستخدم هذا المقياس بالتعاون مع مقياس (٧) معدل تحقيق الإجابات المرجعية الرقمية الصحيحة الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١ فيما يتعلق بكل من:

غ - مقاييس رضاء المستفيدين - مثال لاستبانة التوقعات من الخدمة.

قضايا واعتبارات:

على الرغم من احتمال محدودية الخدمة المرجعية الرقمية من حيث نطاق نوعية الأسئلة الممكن الإجابة عنها (مثل: الإجابة عن الأسئلة المرجعية الجاهزة فقط أو احتمالية عدم إجراء بحث متعمق في الإنتاج الفكري للمستفيدين) ،أو من خلال محددات أخرى (مثل: الإعلان عن وقت الانتهاء من الإجابة، أو الوقت الممكن استنفاده للبحث عن إجابة كل سؤال، أو شكل تقديم الإجابة) ، إلا أنه من الممكن تواجد بعض المستفيدين المحتملين لاستخدام الخدمة ممن لم يطلعوا على سياسة الخدمة، أو الإعلانات الخاصة بها، أو التعليمات الأولية للخدمة ومن ثم يقومون بإرسال أسئلة خارج نطاق الخدمة. كذلك سوف يوجد بعض المستفيدين المطلعين على السياسات الخاصة بالخدمة و محدداتها ولكن ليسوا على علم بمعنى تلك المحددات.

أنواع الأسئلة الممكن الإجابة عنها :

في نطاق خدمات المراجع غالبًا ما يتم استخدام بعض المصطلحات غير المألوفة للمستخدم العادي ، فعلى سبيل المثال : قد لا يستطيع المستفيد معرفة معنى مصطلحات مثل: المراجع الجاهزة، أو التعليمية، أو بحث الأدبيات. كذلك قد يكون من المفيد محاولة أخصائي الخدمة الحصول من المستفيدين على توقعاتهم من الخدمة وأسبابها، وذلك في حالة قيام أخصائي الخدمة بإحالة المستفيد إلى قسم آخر داخل المكتبة أو في حالة إحالته للحصول على احتياجه من جهة أخرى خارج نطاق المكتبة. حيث يساعد ذلك على تطوير تعليمات الخدمة بشكل دقيق بالإضافة إلى تطوير الإعلان عن الخدمة.

شكل الإجابات:

تساعد معرفة توقعات المستفيدين فيما يتعلق بشكل الإجابات في التطوير المستمر للخدمة من خلال تسهيل إمكانية توفير المواد بأشكال أو صيغ متنوعة، كذلك قد تساعد معرفة توقعات المستفيدين في تحديد التوقعات غير الواقعية للمستفيدين، ومن ثم الإسهام في تطوير السياسات الخاصة بتقديم الخدمة ،ومن أمثلة تلك التوقعات- التي قد تتسم في بعض الأحيان بعدم الواقعية - اعتقاد المستفيدين الجدد بإمكانية حصولهم على احتياجاتهم في شكل نصوص كاملة أو من خلال الإنترنت (بما فى ذلك الكتب المتوافرة فقط في شكل مطبوع على أرفف المكتبة)، أو اعتقادهم بأن كل ما يطلب من معلومات عن طريق المكتبة في أي شكل من الأشكال دائماً ما يكون مجانيًا .

المدة الزمنية المستغرقة للإجابة عن الأسئلة:

تعد معرفة توقعات المستفيدين فيما يتعلق بوقت دوران الخدمة – الوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة - بمثابة نقطة أساسية لتحديد جداول الموظفين القائمين على الخدمة بالإضافة إلى وضع سياسات واقعية للخدمة المقدمة من حيث كل من توقعات المستفيدين وقدرات الموظفين على تلبية تلك الاحتياجات. وفي بعض من الأحيان يكون هناك عدم توافق أو اختلافات بين توقعات المستفيدين المتعلقة بالمدة الزمنية التي سوف تستغرق للإجابة عن السؤال وبين المدة الزمنية المستغرقة فعليًا لتوفير الإجابة. وفي مجتمع المعلومات المتضمن وسائل تتزايد وعودها للمستفيدين بتوفير الاتصال للمعلومات عن بعد، يتوقع المستفيد الحصول على المعلومات ببساطة بمجرد الضغط على الزر، وقد لا يكون المستفيدون على دراية بالوقت الذي قد يستغرقه إجراء بحث في عدد من قواعد البيانات أو ربما أنهم غير مدركين لعدم إمكانية توافر المعلومات المطلوبة بالمواصفات أو بالشكل المطلوب. أضف إلى ذلك احتمالية عدم اهتمام المستفيد بتلقي موظفي الخدمة المرجعية الرقمية عشرة أسئلة قبل تلقيهم سؤاله الذي ما زال بحاجة للإجابة عنه .

و قد يواجه المستفيد في نطاق المكتبة الأكاديمية أو المدرسية بشكل خاص - وكذلك في نطاق المكتبة العامة - مواعيد نهائية (لتقديم الأوراق أو الببليوجرافيات ، أو موعد لمقابلة عمل باليوم التالي) التي سوف تؤثر على توقعاته المرتبطة بالتوقيت الزمني للحصول على الإجابات.

ومن المستحيل أن تقدم الخدمة المرجعية الرقمية إجابات لجميع المستفيدين في الوقت ذاته وفي جميع الأوقات، وربما تؤثر طبيعة ومدى درجة تعقد السؤال، ضغط وتراكمات العمل، أو المشاكل الفنية، أو نقص الخبراء على الوقت المستغرق للإجابة عن سؤال مرجعي رقمي. بالإضافة إلى ذلك ، ربما تؤدى طريقة الاتصال إلى بطء الحصول على الإجابة (مثال: إرسال البريد الإلكتروني واستقباله).

الالتزام بالحصول على الإجابة :

فى العالم المثالي يكون من المقبول أن نتوقع محاولة مقدم الخدمة المرجعية - التقليدية أو الرقمية - بذل كل الجهود والمحاولات « الذهاب إلى نهاية الأرض»، من أجل تقديم إجابة للمستفيد . ويساعد فهم توقعات المستفيدين المرتبطة بمدى الالتزام للحصول على إجابات لأسئلتهم في تطوير السياسات والتوجيهات المرتبطة بالإجابة عن الأسئلة المرجعية. ومن الممكن أن تساعد الإجابة عن عدد من الأسئلة - مثل الأمثلة التالية - في وضع التوجيهات المرتبطة بحدود الخدمة في تقديم الإجابة :

- «هل نقوم بإجراء مكالمات هاتفية أو إرسال بريد إلكتروني لجهات خارجية أو أشخاص بالنيابة عن المستفيد كمحاولة للحصول على إجابة ؟».
- «هل نضع وقتًا محددًا معقولاً يستغرق للإجابة عن كل سؤال ؟» .
- «هل نعمل على إيجاد إجابة للسؤال فى مدة زمنية محددة قبل إحالة السؤال إلى مقدم خدمة داخلي أو خارجي ؟».
- «عند أي نقطة يجب التوقف في حالة عدم الحصول على إجابة وكيف يتم إخبار المستفيد بذلك ؟» .

ولكن في العالم الواقعي للخدمة المرجعية نجد أن هناك الكثير من العوامل الأخرى التي قد تؤثر على مدى سرعة الخدمة، أو ما إذا كانت ستقدم الإجابة عن الأسئلة أم لا ؟ و من هذة العوامل (العاملين، الميزانية، المصادر، ضغط العمل...إلخ). ويساعد تحديد توقعات المستفيدين المرتبطة بالمدة الزمنية المستغرقة من قبل مقدم الخدمة لتقديم الإجابة في تحديد حدود الخدمة. وقد يتوقع المستفيد في بعض الحالات ارتفاع مستوى الالتزام من قبل مقدم الخدمة لتقديم الإجابة عن الأسئلة، ومن الممكن وصف ذلك بالتوقعات الصعبة. وعلى الجانب الآخر، قد لا يتوقع المستفيد درجة عالية من الالتزام من قبل مقدم الخدمة

للحصول على الإجابة التي يتم تقديمها في الحقيقة من قبل تلك الجهة، لذلك يساعد التعرف إلى مدى توقعات المستفيدين في تطوير السياسات الخاصة بالالتزام بالحصول على إجابات الأسئلة المقدمة.

إجابة صحيحة، محددة أو شاملة :

بالطبع يتوقع كل من المستفيد وموظف الخدمة أن تتصف الإجابة المقدمة بالصحيحة، المحددة أو اعتبارها شاملة، وعلى الرغم من ذلك نجد أنه ليس بالأمر السهل في كثير من الحالات أن يتم تقديم إجابة محددة أو شاملة، وربما يحدث ذلك في حالة السؤال المفتوح والمعقد المتضمن العديد من الأجزاء أو في حالة تطلب السؤال إثبات النفي. وفي بعض الحالات قد لا يكون موظف الخدمة مؤهلاً أو مجهزًا للإجابة عن السؤال. وتعد الاسئلة التالية أمثلة للأسئلة الصعبة:

- «ما أفضل الوسائل المتاحة لعلاج سرطان الثدي ؟ أريدك أن تذكر لي ماذا أفعل؟».
- «ما هي حقوقي كأب غير وصي؟» .
- « أريد ببليوجرافية بجميع المقالات المهمة ، الكتب أو المقالات عن أشعار شكسبير التي لم يتم نشرها»

وبالطبع سوف يقوم موظف الخدمة بتقديم بعض المعلومات للمستفيد، ولكن لا يمكن أن يذكر للمستفيد ما أفضل طرق العلاج لمرض ما ، أو أن يشرح للمستفيد حقوقه القانونية، أو أن يكون متأكدًا من شمولية الببليوجرافية المقدمة للمستفيد، وفى بعض الحالات ربما يتم تقديم إجابة عن غير ما يريد المستفيد (مثال: الإجابة الوحيدة للسؤال التالي: « كيف يمكن أن أحصل من ولاية نيويورك على معلومات عن أمي في حالة عدم رغبتها في حصولي على ذلك؟»، تكون كما يلي: « لا يمكن أن تحصل من ولاية نيويورك على تلك المعلومات بدون تصريح من الأم) ، بالإضافة إلى ذلك، يمكن الإجابة عن بعض الأسئلة المرجعية من خلال تقديم عدد من وجهات النظر عن قضية محددة (مثال: أي كيان سياسي لديه جدلية شرعية أكثر من الآخر فيما يتعلق بادعاءاتهم و قضاياهم هل هم الفلسطينيون أم الإسرائيليون؟») .

ولا يمكن لمقدم الخدمة منع تقديم مثل هذه الأسئلة، وربما يقوم بتوفير مصادر خاصة

بالإجابة أو تتم إحالة المستفيدين لمساعدتهم في تحديد الإجابة بأنفسهم، ومن أمثلة ذلك: اقتراحات ترتبط بمناقشة طرق علاج سرطان الثدي أو قضايا قانونية مع طبيب أو محام، أو تقديم عدد من وجهات النظر للأسئلة المرتبطة بالآراء، وتساعد تقديم أدلة عرضية المستفيدين في رسم النتائج الخاصة بهم والمتعلقة بالأسئلة التي تتطلب إثباتات بالنفي. وعلى الرغم من حجم المعلومات المفيدة التي يقدمها موظف الخدمة للمستفيد للإجابة عن هذه الأسئلة تظل رؤية المستفيد لتلك الإجابات كونها غير صحيحة، أو محددة، أو شاملة بالشكل الكافي.

من ناحية أخرى، ربما لا يقدم موظف الخدمة المرجعية الرقمية الإجابة الصحيحة والمحددة أو الشاملة لسؤال تتوافر إجابته بالفعل في الوقت الذي يعتقد أو يرى المستفيد فيه صحة ودقة وشمولية تلك الإجابة. وقد ينتج مثل هذا الموقف لعدة أسباب منها: الموقف والسلوك الضعيف لأخصائي الخدمة، وقلة المهارات لدى أخصائي الخدمة، وقلة المصادر، وقلة الوقت المتاح لتوفير رد كامل، وربما لم يقم أخصائي الخدمة بالتأكد من المصادر المتاحة، أو تقييم مصدر الإجابة بشكل ملائم (خاصة إذا ما تم تجميع الإجابات عن طريق الإنترنت). وعلى الرغم من ذلك، قد يعتقد المستفيد بصحة ودقة وشمولية الإجابة نظرًا لتوفير الخدمة الإجابة عن السؤال.

٢٣- مصادر أخرى تمت استشارتها من قبل المستفيد :

التعريف :

يساعد هذا المقياس «المصادر الأخرى التي تمت استشارتها من قبل المستفيد» في قياس المصادر التي حاول المستفيد استخدامها قبل تقديم سؤاله إلى الخدمة المرجعية الرقمية. ويمكن أن تتضمن تلك المصادر – ولا تقتصر على – خدمات مرجعية رقمية أخرى ، خدمات مرجعية تقليدية، خدمة ذاتية من خلال الويب (باستخدام أدوات بحثية مثل : الأدلة الموضوعية، محركات البحث، ما وراء محركات البحث Searchengines Meta، أو خدمات مرجعية على الخط المباشر المسماة بخدمات اسأل Ask A service، أو جماعات الإخبار، أو الفهرس المتاح على الخط المباشر أو قواعد البيانات البحثية على الخط المباشر، أو المقتنيات الخاصة، أو أخصائي موضوعي..إلخ) .

السبب المنطقي:

تعد معرفة المصادر التي تمت محاولة استشارتها من قبل المستفيد قبل تقديمه السؤال إلى الخدمة المرجعية الرقمية أمرًا هامًا للمساعدة في التعرف إلى طبيعة المعلومات التي تلقاها المستفيد بالفعل، وذلك لمحاولة تفادي تكرار الجهد. وتساعد تلك القياسات الموظفين بشكل عام في فهم ماهية المعلومات الأخرى التي يريد المستفيد الحصول عليها وتحديد ما إذا كانت توقعات المستفيد من الخدمة واقعية أم لا . بالإضافة إلى مساعدة ناتج تلك القياسات في تقييم المستوى الأولى المحتمل لإحباط المستفيد عند تقريره استخدام الخدمة المرجعية .

إجراءات جمع البيانات:

أ- المقابلة : المقابلة المرجعية (عن طريق البريد الإلكتروني، أو المحادثة، أو الفيديو، أو الفيديو التفاعلي).

ب- نموذج تقديم الأسئلة المرجعية .

إجراءات تجميع البيانات:

تجميع البيانات عن طريق : العاملين .

التكرار: بشكل مستمر، في توقيت المقابلة المرجعية، أو تقديم السؤال.

الإجراءات:

تعد المقابلة المرجعية أكثر الطرق فاعلية ومنطقية لتجميع البيانات الخاصة بهذا المقياس، وذلك نظرًا لتضمن الغالبية من العمليات المرجعية على مقابلة مرجعية تتضمن بطبيعة الحال السؤال الخاص بالمصادر التي تمت استشارتها من قبل. ويجب أن تضم نماذج تقديم الأسئلة المرجعية جزءًا يتضمن الاستفسار عن هذا السؤال.

جدولة النتائج وتحليلها:

يمكن أن تتضمن إجراءات جمع هذا المقياس إما شكل الأسئلة المفتوحة - المغلقة مثل: «ما هي المصادر الأخرى التي حاولت استشارتها ؟» أو من خلال توافر قائمة مراجعة بجميع أنواع المصادر المحتمل الرجوع إليها. وقد أوصت الدراسة الميدانية باستخدام الطريقتين.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ذ - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ف - مقاييس رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات:

يساعد التعرف إلى المصادر التي تم اللجوء إليها من قبل المستفيد في تجنب تكرار المجهود المبذول، بالإضافة إلى مساعدة العاملين فى تحديد الاحتياجات الفعلية للمستفيد، وعند سؤال المستفيد عن تلك المصادر، يجب التعرف إلى مدى فائدة تلك المصادر التي تمت استشارتها من قبل . و من ناحية أخرى ،قد يكون من المفيد عدم توقع قدرة المستفيد على البحث في المصادر التي تم اللجوء إليها من قبل بشكل فعال. من ثم قد يكون من المفيد اختبار درجة المستفيد في البحث المعقد للمعلومات المتاحة على الخط المباشر (مع مراعاة أن يتم ذلك بشكل لبق)، وفي حالة ظهور عدم قدرة المستفيد البحث بشكل جيد يجب على أخصائي الخدمة إعادة البحث مرة أخرى .

ويمكن لأخصائي الخدمة اتخاذ هذه الفرصة أداة لتحسين الإرشادات الخاصة باستخدام قواعد البيانات، وذلك من خلال التعرف إلى المصادر التي تم اللجوء إليها من قبل المستفيد سواء بشكل صحيح أم غير صحيح. كذلك يساعد في التعرف إلى الخدمات المرجعية الرقمية الأخرى التي تمت استشارتها من قبل على تحسين جودة الخدمة .

وقد يكون من المفيد أثناء تحليل نتائج المقياس التعرف إلى أنماط سلوكيات المستفيدين (مثال: تستخدم نسبة كبيرة من المستفيدين جوجل وياهو، أو أن يستخدم بعض المستفيدين قواعد بيانات الدوريات العامة، ويبدو عدم إحاطتهم بتوافر المصادر المتخصصة). وتعكس الإحاطة بتلك الأنماط الحاجة إلى ضرورة زيادة إحاطة المستفيدين بكل من جودة ونوعية مصادر المعلومات المتاحة داخل المكتبة وبشكل عام .

وتعد المقابلة المرجعية أكثر الطرق المنطقية والفعالة لتحديد المصادر الأخرى التي تمت استشارتها من قبل المستفيد. وفي بعض الأحيان المرتبطة بتجميع بيانات هذا المقياس، قد يصعب الحصول على المعلومات المرغوبة من المستفيد خلال المقابلة المرجعية، فقد يعتبر المستفيد السؤال على أنه تدخل أو مضيعة لوقته. وفي هذه الحالة ربما يساعد تعبير أخصائي الخدمة عن الحاجة للحصول على المعلومات بشكل جيد، على الشعور بارتياح في توصيل المعلومات المطلوبة .

كذلك، قد يكون من المفيد أن تتضمن المقابلة المرجعية أو نموذج تقديم الأسئلة سؤالاً خاصاً بالمدة الزمنية المستغرقة للحصول على إجابة السؤال من المصادر الأخرى . حيث من الممكن أن يساعد ذلك في تحديد درجة خبرة المستفيد أو درجة الالتزام للحصول على الإجابة.

٢٤- أسباب الاستخدام:

أسباب الاستخدام هو مقياس يعكس لماذا اختار المستفيد استخدام الخدمة المرجعية الرقمية سواء للمرة الأولى أو كمستفيد متكرر، وقد يتضمن هذا المقياس عددًا من الأسباب للاستخدام مثل كلمة ثقة ، السمعة الجيدة للمكتبة، أو الخدمة المرجعية التقليدية، أو الرقمية، أو الإعلان، أو المراجعات الخاصة بالخدمة، أو البعد المكاني عن مكان وجود المكتبة، الرضا عن الخدمة السابقة ، أو عدم وجود بدائل أخرى ....إلخ.

السبب المنطقي:

يمكن أن يؤدي فهم أسباب الاستخدام دورًا في التقييم المستمر وتطوير الخدمة المرجعية الرقمية وتسويقها، وتحليل جودة الخدمة الحالية. كذلك يمكن أن يساعد هذا الفهم في معرفة وضع المنافسة أو مدى إتاحة المصادر الأخرى للجمهور المستهدف. ويمكن أن تساعد معرفة سبب الاستخدام للمرة الأولى – بالتعاون مع مقاييس أخرى – فى تحليل مجتمع المستفيدين المستهدفين والفعليين من المكتبة عامة، ومن الخدمة المرجعية خاصة (مثال: البعد المكاني عن المكتبة، ومناسبة ساعات العمل، وضيق الوقت في إطار الحياة المزدحمة). كذلك ، يمكن أن يستخدم هذا المقياس كمؤشر لنجاح البرنامج فى حالة ما إذا كان سبب استخدام الخدمة للمرة الأولى ناتجًا عن المراجعات الإيجابية للخدمة أو التأكيد على إيجابية الخدمة في الإعلام، أو كنتيجة لاستحسان عن الخدمة من قبل شخص موثوق فيه. ومن الممكن أن يستخدم كل ذلك في طلب دعم مادي إضافي داخل نطاق المكتبة أو للمكتبة كلها عمومًا. وإذا ما كان المستفيد من الخدمة متكررًا، فإن هذه الحالة تساعد أسباب تكراره استخدام الخدمة في تحديد نجاح، أو مواءمة، أو أهمية الخدمة المرجعية الرقمية للمستفيد، ويعتبر الاختبار الدقيق لنتائج هذا المقياس شيئًا مهمًا .

إجراءات جمع البيانات:

الاستبانات، والمسوحات ، والمقابلات.

إجراءات تجميع البيانات:

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة ، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم – يمكن أن يتم بشكل سنوي أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء المسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى، كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات، والمسوحات، والمقابلات، على سبيل المثال، يمكن الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي، أو الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرساله للمستفيد مع كل رد نهائي)، أو من خلال الهاتف، أو وجهًا لوجه، ويتم تحديد ميعاد استرجاع الاستبانات في حالة الضرورة، ويلي ذلك إدارة الاستبانات وتحليل النتائج وجدولتها، وتتضمن المقاييس الأخرى التي يمكن استخدامها مع هذا المقياس :

المقياس رقم(١٤): المستفيدون المتكررون.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ذ- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ف - مقاييس رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات:

يمكن أن تختلف أسباب الاستخدام للمرة الأولى أو للمستفيد المتكرر بشكل كبير، من ثم هناك حاجة إلى التحليل الموضوعي والمباشر والمفصل لنتائج الاستبانات والمسوحات والمقابلات. وقد تستهلك هذة العملية الوقت، سواء من حيث مرحلة الإدارة أو مرحلة تقييم النتائج ولكن قد تعتبر المعرفة المحصلة بمثابة مؤشر لنجاح الخدمة المرجعية الرقمية.

فى الوقت ذاته، قد يكون من السهل النظر إلى الاستخدام المتكرر للخدمة كونه دليلاً على نجاح البرنامج أو رضا المستفيد، ولا يقتصر اعتبار التحليل المباشر للنتائج والقصص التي يمكن الحصول عليها من خلال بيانات هذا المقياس على أنها مؤشرات للنجاح والرضا فقط، ولكن يمكن أيضًا اعتبارها مؤشرًا لعدم توافر بدائل أخرى للمستفيد. كذلك قد

يكرر المستفيد استخدام الخدمة مع عدم رضاه الكامل عنها، ويعد هذا المقياس من أهم المقاييس التي يجب تجميعها ، وكذلك تبرز أهميته في نطاق التقييم الموضوعي للنتائج.

٢٥- أسباب عدم الاستخدام :

التعريف :

تشير أسباب عدم الاستخدام إلى تقييم لماذا لم يستخدم الأشخاص الخدمة على الإطلاق أو لماذا استخدموها من قبل، ولم يستخدموها في الوقت الحالي؟

وفيما يتعلق بالأشخاص الذين لم يستخدموا الخدمة على الإطلاق، يمكن أن يتضمن هذا المقياس عدة أسباب مثل : عدم إحاطة المستفيد بالخدمة ، عدم توافق المستفيد مع التكنولوجيا ، عدم امتلاك المستفيد المصادر التكنولوجية اللازمة لاستخدام الخدمة ، واعتقاد المستفيد بأفضلية الخدمة وجهًا لوجه. وبالنسبة للأشخاص الذين استخدموا الخدمة من قبل ولا يستخدمونها في الوقت الحالي ، يمكن أن يتضمن المقياس عدة أسباب مثل : رضاء المستفيد عن الاستخدام السابق للخدمة، ولكن لا يوجد لديه احتياج آخر لاستخدام الخدمة، وعدم رضا المستفيد من التعامل السابق مع الخدمة ، وإمكانية تعامل المستفيد مع احتياجاته المستقبلية من المعلومات بشكل مستقل (خدمة ذاتية)، وعدم توافق الاحتياجات المعلوماتية المستقبلية للمستفيد مع أبعاد سياسة استخدام الخدمة.

السبب المنطقي :

تعد معرفة أسباب عدم استخدام المستفيدين السابقين أو المحتملين للخدمة أمرًا مهمًا لعدة عوامل تتضمن : تقييم جدوى الخدمة لمجتمع المستفيدين المحتملين، فهم أي نوع من المنافسة يمكن أن يحدث لجذب اهتمام المستفيدين ،فهم مستوى الصعوبة أو عدم قدرة المستفيد المحتمل الدخول للخدمة، والعمل على تحسين صورة الخدمة لمعالجة أي دعاية سلبية ترتبط بها. ويعد تحليل أسباب عدم استمرار الأشخاص في استخدام الخدمة أمرًا أساسيًا في تصحيح وتحليل المشكلات المرتبطة بالخدمة، خاصة إذا ما كانت تلك الأسباب ترتبط بعدم الرضا من الخدمة التي تم الحصول عليها سابقًا. ومن ناحية أخرى، يمكن اعتبار هذا المقياس مؤشرًا لمدى رضا المستفيدين من الخدمة (مثال: تمت تلبية احتياجات

المستفيد من المعلومات)، أو أنه يعكس عدم الاحتياج المستقبلي للمستفيد للخدمة، ومن ثم لا يجب النظر تلقائيًا لعدم الاستخدام على أنه سلبي .

إجراءات جمع البيانات:

الاستبانات، والمسوحات، والمقابلات.

إجراءات تجميع البيانات:

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم ، يمكن أن يتم بشكل سنوي، أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء المسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى، كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات، والمسوحات، والمقابلات .فعلى سبيل المثال، يمكن الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي، ويمكن الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرساله للمستفيد مع كل رد نهائي)، أو من خلال الهاتف أو وجهًا لوجه، و يتم تحديد ميعاد استعادة الاستبانة فيى حالة الضرورة ، ويلي ذلك إدارة الاستبانات وتحليل النتائج وجدولتها.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ف- مقاييس رضا المستفيدين — نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات:

ربما يكون من الصعب تحديد المجتمع المستهدف من المستفيدين في حالة قياس أسباب عدم الاستخدام من قبل الأشخاص الذين لم يستخدمو الخدمة من قبل. وغالبًا ما تكتنف قياسات التقييم صعوبة فى الوصول إلى غير المستخدمين بغرض تحديد لماذا لا يستخدمون خدمة معينة؟ وينطبق هذا أيضًا على الخدمة المرجعية الرقمية، وقد يكون أصعب نظرًا لأنه في بعض الحالات (مثال : على المستويين المحلي والدولي) لا يوجد تحديد واضح لمجتمع الخدمة .

وقد يساعد التعاون مع الأقسام والهيئات الأخرى - في حالة إمكانية تحديد مجتمع الخدمة- في تحديد أساليب إضافية للوصول إلى غير المستخدمين . ومن أمثلة تلك

المؤسسات الإدارات أو الأقسام الأكاديمية فى حالة الجامعات، والمؤسسات الحكومية والهيئات البلدية في حالة المكتبات العامة.

ويعد تحليل أسباب عدم الاستخدام من الأمور الهامة إذا تم بحذر وبشكل موضوعي ومدروس. حيث لا يجب على الشخص افتراض قلة الاستخدام كمؤشر لعدم الرضا مع الخدمة، أو ضعف التسويق، أو قلة الإتاحة للخدمة (على الرغم من احتمالية صحة مثل هذه الأسباب) .

ويساعد النظر عن قرب لأسباب عدم الاستخدام - على الرغم من احتياجها إلى إجراءات معقدة- في التقييم النسبي لمدى رضاء المستفيد أو عدمه مع الخدمة. وقد أشار عدد ممن قاموا بالدراسة الميدانية إلى احتمالية عدم الاستفادة العملية من تطبيق المقياس بشكل دوري نظرًا لاحتمال وجود عدد كبير من المستفيدين من الخدمة أكثر مما يمكن تحمله.

٢٦- التعديلات المطلوبة والخدمات الإضافية الواجب تقديمها :

التعريف:

تصف «التعديلات المطلوبة» الأجزاء المختلفة للخدمة الممكن الاستفادة منها في التغييرات الإيجابية ،كما تم تحديدها من خلال اقتراحات المستفيدين وشكاواهم وكذلك من خلال تقييم أخصائي المراجع الرقمية للخدمة ، ويتضمن هذا المقياس تحديد كل ما يحتمل إضافته للخدمة.

السبب المنطقي :

يعد تحديد اقتراحات كلٍّ من المستفيدين والعاملين على تقديم الخدمة فيما يتعلق بتحسين الخدمة وإدخال إضافات على الخدمة المتاحة حاليًا عاملاً أساسيًا لتحليل جودة الخدمة الراهنة. وقد تتضمن التعديلات المطلوبة وقت دوران أسرع للخدمة، أو اتصال أفضل من قبل العاملين، وربما تتضمن اقتراحات الخدمات الممكن إضافتها أيامًا أو ساعات إضافية، زيادة أنواع الأسئلة المرجعية الممكن الإجابة عنها، وتكييف التكنولوجيا للاستخدام من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة ...إلخ.

إجراءات جمع البيانات:

الاستبانة، والمسوحات، والمقابلة، وجماعات التركيز .

أدوات أخرى: تعليقات المستفيدين والعاملين التي لم يتم سؤالهم عنها .

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم، يمكن أن يتم بشكل سنوي أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء المسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، وفى حالة عقد جماعة تركيز ، يجب تحديد المشتركين في الجماعة و الاتصال بهم ، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى، كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات، والمسوحات، والمقابلات ، على سبيل المثال: يمكن الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي، ويمكن الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرساله للمستفيد مع كل رد نهائي) ، أو من خلال الهاتف أو وجهًا لوجه، ويتم تحديد ميعاد استرجاع الاستبانة فى حالة الضرورة، ويلي ذلك إدارة الاستبانة وتحليل النتائج وجدولتها.

يجب تجميع آراء كل من المستفيدين والعاملين لتطبيق هذا المقياس، وفي كثير من الحالات قد يطرح المستفيدون والعاملون بعض التعليقات التي لم يتم سؤالهم عنها والمرتبطة برؤيتهم الخاصة بالإضافات أو التعديلات الخاصة بالخدمة. وفي هذا النطاق، يجب تتبع مثل هذة التعليقات – إذا لم يكن تم ذلك – ويجب ربطها مع توصيات المستفيدين التي تم الحصول عليها باستخدام الطرق الرسمية لجمع البيانات.

وربما تكون جماعات التركيز عملية بشكل أكثر للعاملين عن المستفيدين. بالإضافة إلى ذلك ، تتيح إضافة هذا الموضوع إلى جدول الاجتماعات الدورية للعاملين مجموعة جاهزة من المعلومات المحتاج الحصول عليها لغرض هذا المقياس. وفي حالة عقد جماعة تركيز، ينبغي الاختيار الجيد لمنسق الجماعة حتى يرى العاملون بأن هذا الشخص موضوعي.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ف – مقاييس رضا المستفيدين — نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات :

قد يتم الحصول على اقتراحات تعديل الخدمة من العاملين أو المستفيدين وقد تعكس تلك الاقتراحات التوقعات والتوصيات المختلفة ، وربما يساعد التحليل الدقيق والموضوعي للتوصيات المرتبطة بالتعديلات في تحديد نطاق الخدمة أو توسيعها. ويمكن النظر إلى

هذه الاقتراحات على أنها - أو في الحقيقة هي كذلك - انتقاد. لذلك قد يؤدي النظر إلى نتائج هذا المقياس إلى حدوث مواقف محرجة فيما بين العاملين أو بين العاملين والمشرفين. بالإضافة إلى ذلك ، يجب التمييز بين كل من الاقتراحات والتوصيات الخاصة بالتعديل على الخدمة والتي يمكن تطبيقها بشكل فعلي، والاقتراحات التي قد لا تتوافق مع أهداف ومهمة الخدمة والتي قد لا يمكن تطبيقها نظرًا لاعتبارات مالية أو اعتبارات خاصة بالعاملين. وقد تتضمن الاقتراحات الممكن تطبيقها عمل الموظفين في أوقات غير الدوام الرسمي مثل مساء يوم العطلة الأسبوعية، في الوقت الذي يعتبر فيه إضافة تفاعلات مرئية معقدة أو إضافة عنصر الصوت من الأمور التي تقع خارج الإمكانيات المادية للمكتبة.

٢٧- الرضا عن موظفي الخدمة:

يقيس الرضا عن موظفي الخدمة إدراك المستفيد لمدى قدرة أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية في تلبية احتياجاته من المعلومات. ويمكن أن يتضمن الرضا عن موظفي الخدمة المحتويات التالية :

إدراك الخدمة الشخصية ، والذي يعكس مدى تشخيص الخدمة المقدمة للمستفيد ويمكن أن يتضمن ذلك عددًا من العوامل مثل: الرد على المستفيد بالاسم، الاهتمام والتعامل مع الطلبات والاحتياجات الخاصة ، والرد باستخدام إجابة مخصصة للمستفيد تلبى احتياجاته بدلاً من استخدام الردود الروتينية .

إدراك سلوكيات واتجاهات الاتصال لدى الموظفين، ويعكس ذلك جودة استعداد العاملين في المساعدة، مستوى اللغة المستخدمة فى عملية الاتصال، ومدى الإحساس بخصوصية القضايا المطروحة أثناء المقابلة المرجعية وخلال الأجزاء الأخرى من العملية المرجعية، ومدى الرغبة فى الإنصات. كذلك، يمكن أن يتضمن الرضا عن الموظفين سلوكيات واتجاهات العاملين الفنيين والمساعدين الممكن الذين يمكن أن يتواصل معهم المستفيد في أي مناسبة.

إدراك الجدول الزمني للرد، ويعكس ذلك مدى شعور المستفيد بالإجابة عن سؤاله خلال مدى زمني مقبول أم لا ، و يمكن أن يتضمن ذلك الرد على الأسئلة السريعة، ومعرفة إذا ما تمت الإجابة عن السؤال في مدى زمني أقل من المتوقع من قبل المستفيد، وكذلك

إذا ما تمت الإجابة عن السؤال خلال الإطار الزمني المتوقع من عدمه، وكذلك، يمكن أن يتضمن إدراك الجدول الزمني للرد إدراك المدى الزمني للشكر الأولي الذي تم إرساله من قبل إخصائي الخدمة لإخبار المستفيد بالحصول على سؤاله.

السبب المنطقي:

يمكن أن يساعد هذا المقياس بشكل عام في وضع جدول العاملين بالخدمة، وتقييم مهارات الاتصال لديهم، وتقييم جودة الخدمة بناءً على رؤية المستفيد لتفاعلهم مع العاملين، كذلك يمكن أن يساعد هذا المقياس بشكل خاص في تطوير مهارات العاملين اللازمة لتوفير مقياس لإضفاء الطابع الشخصي في بيئة فنية تتسم ببعد المستفيدين عن مساعدة العاملين لهم.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يساعد هذا المقياس في بناء نموذج Model و إجراءات للتفاعل مع المستفيد ، فعلى سبيل المثال، ربما يتقرر وجوب اشتمال أي بريد إلكتروني يتم إرساله للمستفيد على نموذج يتضمن اسم المستفيد (مثال: العزيزة سلمى)، ويعتمد الرضا عن الموظفين في الكثير من الأحوال (سواء في الخدمة التقليدية أو الرقمية) بشكل رئيسي على إدراك تشخيص الخدمة والسلوكيات والاتجاهات الإيجابية بصرف النظر عن عوامل أخرى مثل مدى الصحة أو سرعة الحصول على الرد.

كذلك يعد هذا المقياس من المقاييس المهمة في نطاق الخدمة المرجعية الرقمية نظرًا لعدم إمكانية ظهور المقاييس التقليدية للاتجاهات والسلوكيات (مثل لغة الجسم، وتعبيرات الوجه ، نبرة الصوت ،..إلخ) للمستفيد إلا في حالة استخدام الفيديو التفاعلي أو نقل الصوت في العملية المرجعية.

و يمكن أن يساعد مقياس الرضا من خلال معرفة مدى إدراك المستفيد للمدى الزمني للرد، في تطوير سياسات وقت دوران الخدمة. كذلك يمكن أن يساعد مقياس الرضا عن موظفي الخدمة في جدولة أوقات العاملين بالخدمة. وتتضح فائدة هذا الأمر بشكل خاص إذا ما أمكن اكتشاف متى يتم تقديم الأسئلة أثناء وقت الذروة (نهاية الفصل الدراسي أو أثناء اختبارات منتصف الفصل في نطاق البيئة الأكاديمية، وفي الفصول الملائمة في حالة المكتبات العامة التي تقع في مناطق الجزر، وتتأثر بتدفقات الأشخاص خلال فصول محددة).

إجراءات جمع البيانات:

المسوحات، والمقابلات.

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم، يمكن أن يتم بشكل سنوي أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء المسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى، كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات، المسوحات ، والمقابلات. على سبيل المثال، يمكن الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي، ويمكن الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرساله للمستفيد مع كل رد نهائي)، أو من خلال الهاتف أو وجهًا لوجه، ويتم تحديد ميعاد استعادة الاستبانة في حالة الضرورة ، ويلي ذلك إدارة الاستبانة وتحليل النتائج وجدولتها.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ف – مقاييس رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات:

على الرغم من اعتماد هذا المقياس بشكل مكثف على التقييم الشخصي للمستفيد للجانب الشخصي للخدمة المرجعية الرقمية، فإنه لا يجب التقليل من إسهام هذا المقياس فى تحديد مدى جودة تلك الخدمة، وغالبًا ما تعد شخصنة الخدمة، والاتجاهات والسلوكيات الإيجابية، والجدول الزمني للرد على الاستفسارات من أهم المقاييس لجودة أي خدمة، وعلى وجه خاص تعد شخصنة الخدمة المرجعية الرقمية مهمة ويجب توفير اهتمام خاص بها نظرًا لتضمن الاتصال الرقمي في كثير من الحالات على شكل غير شخصي أو غير رسمي. وباستثناء حالة الاتصال عن طريق التفاعل المرئي أو الخدمة المرجعية الرقمية المعتمدة على الصوت، نجد أنه يتم الاتصال عن طريق نقل الرسائل المكتوبة بين المستفيد وأخصائي الخدمة، ويصعب توافر الاستراتيجيات المستخدمة في الخدمة التقليدية لإضفاء الطابع الشخصي على الخدمة مثل: (التحية الأولى للمستفيد،

إجراء اتصال مباشر بالعين مع المستفيد، استخدام لغة الجسم، وتذكر اسم المستفيد عند إعادة استخدامه للخدمة، والتعليق على المصادر المقدمة باستخدام أفعال خاصة). من ثم هناك حاجة لاستخدام أساليب أخرى للتقرب من تلك الاستراتيجيات. وتقدم بعض الأصوات المصاحبة للخدمات (مثل: الشخص الحي على الهواء person Live، ونقرة الإنسان (Click Human) الحد الأدنى من التحية الشخصية ، ومن ثم قد يكون من المفيد معرفة ما إذا كان المستفيد ينظر إلى تلك المحاولات الآلية على هذا النحو من عدمه.

قد يكون من الصعب التعبير للمستفيد عن سلوك واتجاه إيجابي في نطاق بيئة الخدمة المرجعية الرقمية نظرًا لصعوبة توافر المؤشرات الطبيعية لتلك السلوكيات المرتبطة بالتواصل وجهًا لوجه في ظل تلك البيئة (باستثناء حالة استخدام التفاعل المرئي)، وقد يرسل المستفيد سؤالاً مرجعيًا للخدمة، وفي حالة تلقي السؤال بدون تحية المستفيد بشكل مباشر، فقد يتم تفسير ذلك (سواء بشكل صحيح أو خاطئ) على أنه سلوك ضعيف من جهة الخدمة، كذلك يعد الاتصال عبر البريد الإلكتروني مؤثرًا على رؤية المستفيد لسلوكيات أخصائي الخدمة، فمن الممكن أن يكون أخصائي الخدمة شخصًا إيجابيًا ومنفتحًا ذهنيًا، ولكن قد يظهر أثناء الاتصال عبر البريد الإلكتروني أنه طبيعي أو غير مهتم بسبب اللغة المستخدمة.

و ربما يساعد تحليل نتائج هذا المقياس في ظهور الحاجة للتدريب على الاتصال المكتوب، خاصة في نطاق الاتصال الرقمي، وقد يكون من اللازم استخدام الأساليب الرسمية والإجراءات الخاصة بالتعبير عن السلوك الإيجابي (مثل تحية المستفيد وإحاطته بوصول السؤال بمجرد الحصول عليه من قبل أخصائي الخدمة، حتى فى حالة عدم إمكانية التعامل مع السؤال في الوقت ذاته). كذلك، يمكن استخدام اللغة الحية والإيجابية للتعبير عن الاتجاهات والسلوكيات تجاه المستفيد.

وقد يكشف الجدول الزمني للرد على الاستفسارات الاختلاف بين ما تم ذكره من قبل الخدمة كتوقع مناسب للحصول على الإجابة، وبين توقعات المستفيد في هذا الشأن. وهناك عدد من العوامل التي تعتمد بشكل أساسي على أحوال المستفيدين والتي قد تؤثر على توقعاتهم لوقت دوران الخدمة المستغرق للإجابة عن أسئلتهم، من بين هذه العوامل: الأسئلة السريعة ، والتقليل من تقدير درجة تعقد أسئلتهم، والتوقعات غير الصحيحة أو

غير المناسبة المرتبطة بمدى توافر مصادر المعلومات أو أشكال محددة منها للإجابة عن أسئلتهم .

أما العوامل التي قد يمكن التحكم فيها من قبل مورد الخدمة فتتضمن : تخصيص عدد من العاملين لتقديم الخدمة، وجدولة أوقات الموظفين أثناء أوقات الذروة في حالة معرفة إمكانية توجيه أسئلة سريعة، وتعيين الخبراء من العاملين للإجابة عن نوعية محددة من الاسئلة، ومعرفة العاملين بالمصادر المتاحة . ويمكن أن تساعد البيانات المستنتجة من خلال هذا المقياس في تحديد الوقت الملائم لدوران الخدمة الواجب الإعلان عنه ضمن سياسات تقديم الخدمة.

ويمكن أن يتم تضمين الأسئلة الخاصة بهذا المقياس مع غيرها من أسئلة مقاييس رضا المستفيدين داخل نطاق المقابلات أو المسوحات. وبشكل مثالي، يجب أن يتم إجراء المقابلة أو المسح مع انتهاء العملية المرجعية ؛ نظرًا لصعوبة تعقب المستفيد بعد انتهاء العملية.

٢٨- الرضا عن أسلوب التوصيل :

التعريف:

الرضا عن أسلوب التوصيل هو مقياس لدرجة رضا المستفيد عن أسلوب التوصيل الإلكتروني المستخدم للإجابة عن استفساره المرجعي، وينبغي أن يعكس هذا المقياس درجة رضا المستفيد نحو الإجابات المرسلة إليه عن طريق البريد الإلكتروني، أو المحادثة، أو دفع مواقع الويب ، أو التحميل للمستفيد. كذلك ينبغي أن يعكس هذا المقياس نسبية رضاء المستفيد لأسلوب التوصل الرقمي مقارنة بالأساليب المستخدمة فى التوصيل التقليدي (مثل : تبادل الإعارة بين المكتبات، وتوصيل الكتب، وخدمة التصوير الذاتي).

السبب المنطقي:

يساعد فهم درجة رضا المستفيد نحو أساليب التوصل المستخدمة للإجابة عن أسئلته، في توفير معلومات مفيدة تسهم تطوير الخدمة واتخاذ قرارات ترتبط باحتمالية إضافة بعض أساليب التوصيل (مثال: إضافة المحادثة، أو استخدام تكنولوجيا الصوت أو الفيديو) . كذلك يساعد هذا المقياس في توفير معلومات حول التكنولوجيات المتوافرة لدى المستفيدين (فقد يكون من المحتمل عدم معرفتهم أو قدرتهم أو رغبتهم في المشاركة في عملية مرجعية من خلال المحادثة أو الفيديو) ، أو أنهم ما زالوا يتعاملون مع خدمة بريد إلكتروني لا تسمح بتلقى مرفقات (Attachments) مع الرسائل.

بالإضافة إلى ذلك ، يساعد فهم رضا المستفيد في تطوير التعاون مع أقسام أخرى بالمكتبة أو مع مؤسسات خارجية . فعلى سبيل المثال : في حالة توافر كتاب ضمن مجموعات المكتبة يقدم أفضل إجابة لسؤال المستفيد، يتيح التعاون بين القسم المعير وقسم الخدمة المرجعية الرقمية في تسجيل طلب للمستفيد للحصول على الكتاب بشكل مباشر بدون حاجة المستفيد لتسجيل الطلب. وأخيرًا، يمكن أن يساعد هذا المقياس في تحديد الحاجة إلى تطوير الأجهزة والدورات التدريبية.

إجراءات تجميع البيانات:

المسوحات، والمقابلات.

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة ، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم ، يمكن أن يتم بشكل سنوي أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء والمسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى. كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات ، المسوحات، والمقابلات . وعلى سبيل المثال، يمكن إرسال الاسئلة من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي أو الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرساله للمستفيد مع كل رد نهائي)، أو من خلال الهاتف أو وجهًا لوجه. ويتم تحديد ميعاد استعادة الاستبانة في حالة الضرورة ، ويلي ذلك إدارة الاستبانات وتحليل النتائج وجدولتها.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١)فيما يتعلق بكل من :

ف - مقاييس رضا المستفيدين — نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات :

على الرغم من توفير هذا المقياس لبيانات تساعد في إدخال تعديلات على الخدمة (مثل إضافة أساليب توصيل مرغوب فيها من قبل المستفيد) ، فإنه قد يتقرر عدم إمكانية تطبيق تلك التغييرات نظرًا لظروف تتعلق بالميزانية أو عوائق تكنولوجية . ويمكن أن يتم تضمين الأسئلة الخاصة بهذا المقياس مع غيرها من أسئلة مقاييس رضا المستفيدين داخل

نطاق المقابلات أو المسوحات، وبشكل مثالي ، يجب أن يتم إجراء المقابلة أو المسح مع انتهاء العملية المرجعية نظرًا لصعوبة تعقب المستفيد بعد انتهاء العملية.

٢٩- تأثير الخدمة على المستفيد :

التعريف :

يعد تأثير الخدمة على المستفيد من المقاييس الأساسية للمخرجات الذي يصف كيف تأثر المستفيد بالخدمة. ويتضمن تأثير الخدمة على المستفيد عدة أشكال من المؤثرات مثل: حل مشكلة معلوماتية، والإجابة عن حاجة المستفيد من المعلومات، وتوفير الوقت، وإتاحة وصول المستفيد لعدة مصادر قد لا يستطيع الوصول اليها بدون الخدمة. كذلك سوف تتضمن تلك المؤثرات أوجه حياة المستفيد التي تأثرت بالخدمة. ومن أمثلة ذلك: حصول المستفيد على عمل نتيجة للمعلومات المتوافرة بخصوص الشركة – المحتمل العمل بها مستقبليًا – وذلك قبل إجراء المقابلة الخاصة بالتوظيف، وقدرة المستفيد على المشاركة فى تجربة معملية لمرض خطير، أو تمكين المستفيد من الحصول على عنوان شركة لتقديم شكوى اليها بصفته عميلاً لها، أو تمكن الطالب من الحصول على ست دوريات مصدرية لمشروع في مجال الدراسات الاجتماعية، أو تخرج طالبة جامعية بعد انتهائها من إعداد رسالة الماجستير، أو تمكن طالب الطب أو التمريض أو الطبيب الممارس من معالجة المريض بنجاح نتيجة للمعلومات التي تم الحصول عليها.

السبب المنطقي:

يعد قياس تأثير الخدمة على المستفيد مهمًا جداً نظرًا لكونه مدعمًا لمدى أهمية الخدمة ضمن خدمات المكتبة، وكذلك أهميتها للمستفيد، ويعتبر هذا المقياس مهمًا بشكل خاص للحصول على الدعم السياسي والمادي للخدمة ذاتها أو للمكتبة بأكملها. كذلك يمكن أن يساعد هذا المقياس في توفير إحساس المستفيد بالرضا عن أخصائيي الخدمة غير المتواجدين معه ماديًا في بيئة الخدمة المرجعية الرقمية، وربما لا يمكنهم التعرف إلى نتائج جهدهم مع المستفيدين، وقد تؤدي معرفة تأثير الخدمة على المستفيد إلى تحسين الرضا المعنوي والوظيفي للعاملين.

إجراءات تجميع البيانات:

المسوحات، والمقابلات، وجماعات التركيز.

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم، يمكن أن يتم بشكل سنوي أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء المسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى. كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات، والمسوحات، والمقابلات، على سبيل المثال، يمكن الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي، ويمكن الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرسالة للمستفيد مع كل رد نهائي)، أو من خلال الهاتف أو وجهًا لوجه، ويتم تحديد ميعاد استعادة الاستبانة فى حالة الضرورة ، ويلي ذلك إدارة الاستبانات و تحليل النتائج وجدولتها.

ويعد سحب عينة عشوائية من المستفيدين الحاصلين على الإجابات أحد المقترحات الخاصة بتجميع البيانات، ويتم ذلك من خلال الاتصال بالمستفيد بعد انقضاء فترة زمنية محددة (غالبًا من شهرين إلى ستة أشهر) للتعرف إلى تأثير الخدمة. ويمكن تسهيل هذا الإجراء أثناء العملية المرجعية الرقمية للتعرف إلى موافقة المستفيد في الاتصال به لاحقًا أو تفضيله تعبئة استبانة خاصة بتأثير الخدمة عليه، ويجب تجميع القصص السلبية من المستفيدين ورواياتهم حول تأثير الخدمة عليهم عن طريق أساليب رسمية عند القيام بعملية التقييم.

الأدوات المساعدة :(انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ف – مقاييس رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات:

يمكن جدليًا اعتبار مقياس تأثير الخدمة على المستفيد أهم المقاييس الخاصة بجودة الخدمة المرجعية الرقمية، وتعد الروايات والأدلة الكيفية عن تأثير الخدمة المرجعية الرقمية أدوات ضاغطة للدعم السياسي والمادي . ويعد التأثير على حياة المستفيد واحدًا من الموضوعات التي تثير اهتمام أعضاء مجلس المكتبة، وممثلي الجهات الحكومية والمشرعين عند اتخاذ قرار يتعلق بالدعم المالي للمكتبة عامةً والخدمة المرجعية الرقمية

خاصةً. ومع الأسف، يعد هذا المقياس أحد أكثر المقاييس عنها صعوبة فى التحديد. ففي كثير من الحالات لا يتضح للمستفيد تأثير الخدمة عليه إلا بعد انقضاء فترة زمنية طويلة من الإجابة عن سؤاله. وقد يكون من الصعب تعقب المستفيد للمشاركة في استبانة أو مقابلة أو جماعة تركيز. وتتضمن أمثلة تأثير الخدمة على المستفيد التي قد لا تحدث إلا بعد فترة زمنية طويلة السيناريوهات التالية:

- أن المستفيد طالب دراسات عليا يحتاج إلى العثور على مقالة لاستخدامها فى اعداد أطروحة الماجستير، وربما تستغرق الأطروحة عدة فصول دراسية لاكتمالها.
- أن المستفيد مريض بمرض الورم النقوي المتعدد (multiple myeloma) وطلب معلومات عن التجارب الطبية وزرع نخاع العظم، وبعد ذلك مر المريض بعملية الزرع واستمرت حياته عدة سنوات كنتيجة لذلك.
- طلب المستفيدة معلومات عن كيفية كتابة السيرة الذاتية، وتلا ذلك حصولها على عدة عروض عمل من قبل الشركات التي تقدمت لها بطلبات وظيفية.

وفي حالات أخرى ، قد يكون هناك تأثير للخدمة على المستفيد ولكن لا يستطيع المستفيد معرفته أو تحديده (كما هو في الكثير من الحالات الأخرى ، يتم اعتبار جودة الخدمة المكتبية من وجهة نظر المستفيد كحقيقة مسلم بها) . وفي حالة تمكن القائمين على الخدمة المرجعية الرقمية من تجميع عدد من القصص وروايات المستفيدين، بالإضافة إلى البيانات الكيفية والإحصائية عن تأثير الخدمة على المستفيد ، في هذه الحالة يمكن استخدام تلك البيانات في الدعاية للخدمة أو لتبرير نفقات الخدمة، وتجميع الجهود للحصول على الدعم .

٣٠- البيانات الديموجرافية للمستفيد :

التعريف:

البيانات الديموجرافية للمستفيد هي بيانات تحدد خصائص مجتمع المستفيد وتتضمن خصائص مثل : العمر، والجنس، والنوع، والتعليم، والوظيفة والمهنة، ويجب تضمين عدة فئات في نطاق خدمات المكتبات الأكاديمية، مثل: الأساتذة، والموظفين، والطلبة (مع إجراء مستوى متقدم من التصنيف ، مثل: طلبة المرحلة الأولى، وطلبة دراسات عليا، ودكتور أو مهني) ، وفي نطاق خدمات المكتبات العامة ، فربما يتم تجميع بيانات عن فئات مثل العمر، (مع تصنيف متقدم كالأطفال، والشباب، والكبار) ، والوظيفة، ووضع الإقامة في المنطقة القانونية لتقديم الخدمة.

السبب المنطقي:

يساعد تحليل البيانات الديموجرافية للمستفيدين في تحديد ما إذا كانت خصائص المستفيدين تقع ضمن الأنماط القياسية الممكن استخدامها لتعديل أو تطوير الخدمة أو تطويرها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام هذه البيانات في تنمية المقتنيات لتحديد مدى المصادر الواجب توافرها لتلبية الاحتياجات الخاصة لمجموعة ديموجرافية محددة، وتتضمن الأمثلة : الموسوعات الإلكترونية للمستفيدين من الأطفالم الذين هم أقل من ١٠ سنوات، الدوريات الإلكترونية المحكمة لطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، قواعد البيانات الأسبانية على الخط المباشر (من حيث واجهة المستخدم، والمحتوى الموضوعي) لعدد كبير من مجتمع المستفيدين ذوي الأصول الأسبانية، والمصادر الداعمة والمساعدة الذاتية للأمهات الشابات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام البيانات الديموجرافية في تحديد أي مجموعة ديموجرافية من المستفيدين غير المستخدمة للخدمة، ومن ثم يمكن بذل الجهد لمعرفة أسباب عدم الاستخدام وما هي احتياجاتهم التي لم تتم تلبيتها.

إجراءات تجميع البيانات:

المسوحات.

أساليب أخرى: تحليل بيانات المستفيدين المتوافرة من خلال عدة مصادر، مثل: ملفات التسجيل، ونماذج تعبئة الأسئلة المرجعية ...إلخ .

تجميع البيانات عن طريق : العاملين، أو الإدارة، أو المشرفين.

التكرار: بشكل غير منتظم، يمكن أن يتم بشكل سنوي أو على فترات متواصلة.

الإجراءات:

حدد أفضل طريقة لإجراء المسوحات أو المقابلات مع عينة ممثلة من المستفيدين، ويجب بناء أدوات الاستبانة والمقابلة التي تتضمن أسئلة قد ترتبط بمقاييس أخرى، كذلك يجب تحديد أساليب إدارة الاستبانات، والمسوحات، والمقابلات. على سبيل المثال: يمكن الإرسال من خلال البريد الإلكتروني أو البريد التقليدي، ويمكن الإتاحة الإلكترونية (عن طريق مواقع الويب، أو استبانة في جدول يتم إرساله للمستفيد مع كل رد نهائي)، أو من خلال الهاتف أو وجهًا لوجه، ويتم تحديد ميعاد استعادة الاستبانة في حالة الضرورة ، ويلي ذلك إدارة الاستبانات وتحليل النتائج وجدولتها.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ذ- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ف - مقاييس رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة.

قضايا واعتبارات:

يمكن أن ينظر المستفيد لتجميع بيانات ترتبط به بشكل مباشر على أنها تدخل في خصوصياته أو عمل مزعج. وفي حالة تجميع البيانات عن طريق المصادر، يجب التركيز على الفئات الديموجرافية الداعمة لأكثر الجوانب ذات الفائدة في تحسين جودة الخدمة. ولتوفير الوقت ، لا يجب تجميع البيانات الديموجرافية لغرض الجمع فقط. فغالباً ما يستوجب تجميع تلك البيانات الرجوع لعدد من المصادر، مما يعد استهلاكًا للوقت. وفي حالة تجميع بيانات ديموجرافية خاصة بالأطفال ، يجب تجميع البيانات غير المميزة فقط، كذلك في حالة جمع البيانات بشكل مباشر من الأطفال يجب الحصول على موافقة أولياء الأمور قبل الشروع بذلك.

د-قياسات التكلفة :

٣١- تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية:

التعريف:

تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية هي التكلفة الإجمالية لتقديم الخدمة وتتضمن كلاً مما يلي: تكلفة العاملين بالخدمة (المرتبات و المزايا)، والمصادر الرقمية (تكاليف الترخيص، الدعم، ..إلخ) البنية التحتية (تتضمن الأجهزة المادية، والبرمجيات، والاتصالات، وتكاليف استضافة موقع الخدمة، وتكاليف اسم النطاق)، والإيجار، وتكلفة الرهن أو الإيجار للمكان، والتسويق والدعاية، والتدريب، والمواد المطبوعة (إذا ما استخدمت لغرض الخدمة المرجعية الرقمية)، المواد المساعدة، بالإضافة إلى أي تكاليف مرتبطة بالخدمة المرجعية الرقمية . ويجب توزيع التكاليف ما بين الخدمة المرجعية الرقمية والخدمة التقليدية ، وذلك في حالة تقديم الخدمة الرقمية كجزء من الخدمة المرجعية التقليدية، أو في حالة مشاركة العاملين بالخدمة الرقمية والمصادر مع الخدمة التقليدية.

السبب المنطقي:

تعد معرفة تكاليف أي خدمة مكتبية شيئًا أساسيًا لغرض بناء الميزانية واتخاذ قرارات إدارية تتعلق بالحصول على المصادر. وتعتبر تكاليف الخدمة المرجعية الرقمية مهمة على المستوى الإداري وأيضًا في نطاق التخطيط والحصول على المصادر الخاصة بالخدمة.

إجراءات تجميع البيانات:

يتضمن تجميع وتحليل بيانات التكلفة كلاً من الفواتير، والمصاريف الخاصة بالعاملين،تكاليف الدعاية ،التكاليف التعليمية ، ...إلخ .

تجميع البيانات عن طريق : المدير، أو المشرف على الخدمة.

التكرار: بشكل غير منتظم ، ولكن غالبًا ما يتم بشكل سنوي.

الإجراءات:

يتم تجميع المعلومات المطلوبة من التقارير السنوية، وسجلات العاملين (للمعلومات عن المرتبات)، ومكتب الحسابات.

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ق – نموذج التكلفة .

ك – نموذج توزيع تكلفة المصادر الرقمية .

قضايا واعتبارات:

غالبًا ما توجد صعوبة في تحديد التكلفة الفعلية لأي خدمة داخل المكتبة لعدة أسباب. ففي كثير من الأحيان يتم استغلال كلٍّ من العاملين ومصادر المعلومات المتوافرة في أكثر من منطقة خدمة بالمكتبة، ومن ثم يصعب توزيع التكاليف لمنطقة خدمة واحدة. كذلك يتم استغلال بعض المصادر داخل المكتبة وخارجها (كما هو الحال في إتاحة الوصول لقواعد البيانات عن بعد) ، ومن ثم يصعب تحديد التكلفة لقسم واحد. وتؤثر هذه القضايا على الخدمة المرجعية الرقمية.ويعد الاشتراك في حقوق الترخيص للمصادر المتاحة على الخط المباشر وقواعد البيانات من أكثر المصادر المكلفة للخدمة المرجعية الرقمية. كذلك تتاح مصادر المعلومات للاستخدام من قبل أكثر من قسم بالمكتبة بالإضافة إلى استخدامها داخل المكتبة والمنزل. بالإضافة إلى تنوع نجاح الموردين وتباين رغباتهم في توفير بيانات وإحصائيات استخدام قواعد البيانات .

وفي كثير من الحالات يعد من الصعب تحديد نسبة تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية (خاصة في حالة أن يتم تحديد مستوى صلاحية الدخول لقواعد البيانات والمصادر الإلكترونية فقط عن طريق عناوين الحاسبات على الشبكة IP). ومن أبرز المشكلات التي تكتنف عملية تحديد التكلفة قيام العاملين بمهام بكل من الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية فى وقت واحد ، وتظهر المشكلة في تتبع الوقت المخصص لكل خدمة على حدة. وعلى الرغم من ذلك تعد محاولة تحديد التكلفة من الأمور المهمة.

٣٢- تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من الميزانية الإجمالية للخدمة المرجعية:

تتمثل تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية في مقارنة إجمالي تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى التكلفة الإجمالية لقسم المراجع التي تتضمن الخدمة التقليدية والمتنوعة - التقليدية والرقمية – والخدمة الرقمية، ويمكن التعبير عن هذه المقارنة في شكل نسبة كما يلي :

$$\frac{\text{تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية}}{\text{إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية}} \times ١٠٠$$

السبب المنطقي:

تعد معرفة نسبة تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية إلى الميزانية الإجمالية للخدمة المرجعية من الأمور المهمة التي تساعد على تقدير الاحتياجات الواجب توافرها للخدمة المرجعية الرقمية (وكذلك الحال للخدمة المرجعية التقليدية إذا ما تطلب الأمر). ويعد تقدير الميزانية (فيما يتعلق بالتكلفة النسبية إلى الفائدة النسبية) من الأمور المهمة في أي مؤسسة، ومن الأمور الأساسية للخدمة المرجعية الرقمية نظرًا لاحتمالية ارتفاع تكلفة توفيرها في أغلب الأحيان مقارنة بغيرها من الخدمات، بسبب:

- القضايا المرتبطة بالعاملين (فيما يتعلق بالشروط والخبراء و الوقت).
- تكلفة المصادر (البرمجيات، قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر).
- الاحتياجات التدريبية (ضرورة تدريب العاملين، لا في نطاق الخدمة المرجعية التقليدية فقط، وإنما على الخدمات الفنية و الحاسوبية أيضًا)، ...إلخ.

إجراءات تجميع البيانات:

يتضمن تجميع وتحليل بيانات التكلفة كل من الفواتير، المصاريف الخاصة بالعاملين، وتكاليف الدعاية، والتكاليف التعليمية ،... إلخ

تجميع البيانات عن طريق : المدير، أو المشرف على الخدمة.

التكرار: بشكل غير منتظم ، ولكن غالبًا ما يتم بشكل سنوي.

الإجراءات:

يتم تجميع المعلومات المطلوبة من التقارير السنوية، وسجلات العاملين (للمعلومات عن المرتبات) و مكتب الحسابات، ويتم تحديد تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية، ثم قسمتها على الميزانية الإجمالية الخدمة المرجعية وضرب الناتج في ١٠٠ .

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ل – تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية، أو إلى إجمالي ميزانية المكتبة.

قضايا واعتبارات:

يعد تحديد المكتبات التكاليف الحقيقية في نطاق الميزانية الإجمالية للخدمة المرجعية أحد أبرز الصعوبات التي تلازم تطبيق هذا المقياس المهم للغاية ، وربما تسهم الحيرة وعدم الإجماع على تخصيص خط المصادر (وبشكل خاص فيما يتعلق بشراء قواعد البيانات وتوزيع تكاليف العاملين لمن يقوم منهم بإنجاز عدة أعمال) في صعوبة تحديد نقطة مرجعية لمقارنة تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية والميزانية الإجمالية للخدمة المرجعية.

وفي نطاق الميزانية الإجمالية للمكتبة، تعد ميزانية الميكنة والمراجع ميزانية مستقلة . وعلى الرغم من ذلك، ربما لا تظهر الخدمة المرجعية الرقمية مثل هذا الاختلاف. وربما يؤدى توزيع تكلفة قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر (التي غالبًا ما تشكل جزءًا كبيرًا من ميزانية المكتبة) الى إشكالية صعوبة التحديد الدقيق لاستخدام هذه المصادر من قبل الخدمة المرجعية الرقمية في مقابل استخدامها من قبل الخدمة التقليدية، أو استخدامها من قبل مستفيد في المكتبة مقابل استخدامها من قبل المستفيدين عن بعد. كذلك سوف تظهر صعوبة مثل هذا المقياس في حالة توفير الخدمة كجزء من جهد تعاوني في نطاق تجمع أو ائتلاف.

٣٣ - تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من الميزانية الإجمالية للمكتبة أو للمؤسسة :

التعريف :

تتمثل تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من الميزانية الإجمالية للمكتبة أو للمؤسسة في مقارنة إجمالي تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية المكتبة أو المؤسسة، ويمكن التعبير عن هذه المقارنة كما يلي :

$$\frac{\text{تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية}}{\text{إجمالي ميزانية المؤسسة}} \times ١٠٠$$

السبب المنطقي :

تعد معرفة التكلفة النسبية لأي خدمة تمثل جزءًا من المؤسسة أمرًا أساسيًا بالنسبة للمؤسسة، حيث يمكن اتخاذ قرارات الميزانية وتخصيص المصادر في نطاق المؤسسة في حالة التعرف إلى تكلفة كل خدمة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى الميزانية الإجمالية للمكتبة لدعم الحصول على مصادر أكثر في حالة قصور التكلفة النسبية للخدمة عن الفائدة المرجوة منها والاستخدام الناتج عنها.

إجراءات تجميع البيانات:

يتضمن تجميع وتحليل بيانات التكلفة كلاً من الفواتير، والمصاريف الخاصة بالعاملين، تكاليف الدعاية ،التكاليف التعليمية ،... إلخ.

تجميع البيانات عن طريق : أو المدير أو المشرف على الخدمة.

التكرار: بشكل غير منتظم ، ولكن غالبًا ما يتم بشكل سنوي.

الإجراءات:

يتم تجميع المعلومات المطلوبة عن طريق التقارير السنوية، سجلات العاملين (للحصول على معلومات عن الأجور) ومكتب الشئون المالية. ويلي ذلك تحديد تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية ثم قسمتها على الميزانية الإجمالية الخدمة المرجعية، وضرب الناتج في ١٠٠ .

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بكل من :

ل – تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية أو إلى إجمالي ميزانية المكتبة.

قضايا واعتبارات:

غالبًا ما يصعب تحديد التكلفة الفعلية للخدمة المرجعية الرقمية نظرًا لاشتراك العاملين بالخدمة في تقديم الخدمة التقليدية، أو نظرًا لوجود الخدمة كجزء من الخدمة التقليدية ، بالإضافة إلى ذلك. وربما يكون من الصعب تحديد التكلفة في حالة استخدام قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر من قبل العاملين بالخدمة المرجعية أو إخصائيي المكتبة أو المستفيدين (سواء كانوا متواجدين فعليًا بالمكتبة أو عن بعد). وربما تتضمن المشكلات الأخرى توزيع تكلفة المعدات والبرمجيات المحتمل استخدامها من قبل العاملين بالخدمة المرجعية الرقمية وغيرهم من العاملين بالمكتبة.

ولا يمكن اعتبار هذا المقياس مفيدًا للخدمات المرجعية الرقمية التي لا تقع في نطاق الخدمـــات الكبرى بالمكتبـــات (مثـــل : اســـأل إيريـــك Ask ERIC، وخدمات اســـأل Ask A services المتوافرة بشكل مستقل لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية).

هـ - قياسات الوقت المستنفد من قبل العاملين:

٣٤- وقت العاملين المستغرق في متابعة التكنولوجيا :

التعريف:

يتمثل وقت العاملين المستغرق في متابعة التكنولوجيا في نسبة الوقت المستنفد في تركيب وإصلاح وصيانة الأجهزة والبرمجيات إلى إجمالى وقتهم المخصص للخدمة المرجعية الرقمية (المتضمن الوقت المستغرق لمتابعة التكنولوجيا بالإضافة إلى الأوقات الأخرى المخصصة للخدمة المرجعية الرقمية).

$$\frac{\text{وقت العاملين المستغرق في متابعة التكنولوجيا}}{\text{الوقت الإجمالي للعاملين المخصص للخدمة المرجعية الرقمية}} \times ١٠٠$$

السبب المنطقي:

تتغير طبيعة تقديم الخدمة المرجعية سواء في نطاق الشكل التقليدي للمكتبة أو في نطاق الخدمة المرجعية الرقمية، وفي الحالتين نجد أنه قد ورد – سواء في الدراسات أو من خلال الأحاديث – تزايد حجم الوقت المستغرق من قبل العاملين بالخدمة في متابعة التكنولوجيا. وفي نطاق الخدمة المرجعية الرقمية يمكن أن يستغرق هذا الوقت في بعض الأنشطة مثل إنشاء ، صيانة ، وتحديث موقع الويب الخاص بالخدمة، تحميل التحديثات الخاصة بالحماية من الفيروسات، وتشخيص وتصحيح المشكلات المرتبطة بالبرمجيات والوحدات الملحقة (المودم، والماسحات الضوئية، والطابعات، والشاشات، والترتيبات، ...إلخ). وتعتبر المهارات اللازمة للقيام بتلك المهام إضافية إلى المهارات الواجب توافرها لتقديم خدمة مرجعية ذات جودة. ويجب على الإدارة معرفة نسبة الوقت المخصص من كل عامل للقيام بتلك الأدوار المزدوجة. وقد تساعد تلك المعلومات في اتخاذ قرارات التعيين والعاملين والحوافز بالإضافة إلى استخدامها أثناء تحليل وتقييم أداء العاملين والرضا الوظيفي.

إجراءات تجميع البيانات:

العينة، الاستبانة، والمقابلة.

إجراءات أخرى: تحليل ملف الولوج اليدوي.

تجميع البيانات عن طريق : المدير أو المشرف على الخدمة، أو شخص معين من العاملين .

التكرار: يتم الاحتفاظ بملفات الولوج يومياً ، ويوصى بتجميع هذه المعلومات المفصلة على مدار فترة زمنية خلال أسبوع محدد مع إعادة ذلك عدة مرات خلال العام. ويتم إدارة الاستبانة والمقابلة للعاملين بشكل دوري ، مرة كل عام مثلاً.

الإجراءات:

حدد أي نشاط يتوافق مع معايير متابعة أو دعم التكنولوجيا، ويتم إنشاء ملف يدوي للولوج لتسجيل المدة المستغرقة في الاستخدام ، ويتم بناء وإدارة الاستبانة أو المقابلة التي نحصل من خلالها على النسبة المستغرقة من وقت العاملين في متابعة التكنولوجيا.

ولغرض هذا المقياس ، يتم حساب كل الوقت المستخدم في إنشاء، وصيانة، وتحديث موقع الويب الخاص بالخدمة، وتحميل التحديثات الخاصة بالحماية من الفيروسات ، وتشخيص وتصحيح المشكلات المرتبطة بالبرمجيات والوحدات الملحقة (المودم والماسحات الضوئية،

والطابعات، والشاشات، والترتيبات). كذلك يتم تضمين وقت العاملين المستغرق في تعلم كيفية متابعة التكنولوجيا كما تم تحديدها أعلاه. وفي كثير من الحالات يكون العاملون مسئولين عن متابعة التكنولوجيا المستخدمة من قبل عدد من الأقسام داخل المكتبة، بما في ذلك الخدمة المرجعية الرقمية، وربما يكون من الصعب تقسيم نسبة الوقت المستغرق والمخصص للخدمة المرجعية الرقمية. وتتضمن خيارات التعامل مع تلك الصعوبات ما يلي:

- استخدام النسبة المستخلصة من مقياس رقم (٣٣): تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من الميزانية الإجمالية للمكتبة أو للمؤسسة. ويعد هذا الأسلوب أسهل الطرق، ولكن أقلها دقة. حيث إنه أسلوب اصطناعي ولا يوفر الوقت الحقيقي المستغرق في متابعة التكنولوجيا المرتبطة بالخدمة المرجعية الرقمية، وربما لا يرتبط مباشرة بالنسبة المئوية من الميزانية التي تتضمنها الخدمة المرجعية الرقمية.
- قم بقياس الوقت المستغرق في متابعة التكنولوجيا المرتبطة بالخدمة المرجعية الرقمية فقط.
- ضَمِّنْ الوقت المستغرق في متابعة التكنولوجيا من قبل العاملين المرتبطين بشكل مباشر بالخدمة المرجعية الرقمية فقط.

الأدوات المساعدة : (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بما يلي:

م – وقت العاملين المستنفد – نسبة وقت متابعة التكنولوجيا.

قضايا واعتبارات :

يعد تجميع المعلومات اللازمة لهذا المقياس أمرًا محيرًا ومستنفدًا للوقت بالإضافة إلى الحاجة لاحتفاظ العاملين بالخدمة المرجعية الرقمية بسجلات مفصلة. وعلى الرغم من الصعوبات الخاصة بتجميع البيانات وحسابها، فإنه يمكن النظر إلى هذا المقياس باعتباره أهم مقياس من وجهة النظر الإدارية. بالإضافة إلى ذلك قد لا تتوافق مهارات متابعة التكنولوجيا مع المهارات اللازمة لتقديم خدمة مرجعية رقمية مباشرة. وعلى الرغم من ذلك، ونظرًا لاعتبارات الميزانية أو نتيجة لحقيقة أن الخدمة قد نشأت بدون تخطيط، نجد أن هناك الكثير من أخصائيي المكتبات القائمين بالدعم الفني بشكل شخصي.

٣٥ - نسبة الوقت المستغرق من العاملين لمساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا :

التعريف:

تتمثل نسبة الوقت المستغرق من العاملين لمساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا في نسبة وقت العاملين المستغرق في التدريب غير الرسمي وغير المجدول والمقدم وجهًا لوجه للمستفيدين بالنسبة إلى الوقت الإجمالي للعاملين المخصص للخدمة المرجعية الرقمية. ويشير هذا المقياس إلى مساعدة المستفيدين المستخدمين الخدمة المرجعية الرقمية، ولا يشير إلى مساعدة المستفيدين المستخدمين الخدمة المرجعية التقليدية.

$$\frac{\text{وقت العاملين المستغرق فى مساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا}}{\text{الوقت الإجمالي للعاملين المخصص للخدمة المرجعية الرقمية}} \times ١٠٠$$

السبب المنطقي:

أكدت نتائج الدراسة الميدانية وغيرها من الدراسات انقضاء نسبة كبيرة من وقت العاملين في مساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا، بالإضافة إلى توفيرهم للخدمة المرجعية وتتضمن تلك الأنشطة تعليم المستفيدين كيفية تحميل البرمجيات (مثل أدوب أكروبات القارئ) للاطلاع على حفظ الصور على الأقراص المرنة، وتصدير النتائج من قاعدة بيانات إلى قوائم جدولية Spread Sheets، وبرنامج ملفات الوثيقة المحمولة PDF أو برنامج استشهادات ، ....إلخ.

وتحتاج هذه النوعية من المهام إلى توافر مهارات خاصة لدى العاملين، ومن الممكن أن يساعد فهم نسبة وقت العاملين المستغرق في تلك المهام الإدارة في تحديد واجبات العاملين وبناء دورات تدريبية لهم، كذلك يمكن أن تظهر أهمية هذا المقياس في تقييم أداء العاملين والرضا الوظيفي.

إجراءات تجميع البيانات:

العينة، والاستبانة، والمقابلة.

إجراءات أخرى: تحليل ملف الولوج اليدوي.

تجميع البيانات عن طريق : المدير، أو المشرف على الخدمة، أو شخص معين من العاملين .

التكرار: يتم الاحتفاظ بملفات الولوج يومياً ، ويوصى بتجميع هذه المعلومات المفصلة على مدار فترة زمنية خلال أسبوع محدد مع إعادة ذلك عدة مرات خلال العام، وتتم إدارة الاستبانة والمقابلة للعاملين بشكل دوري مثل مرة كل عام.

الإجراءات:

حدد أي نشاط يتوافق مع معايير دعم المستفيدين مع التكنولوجيا، ويتم إنشاء ملف يدوى للولوج لتسجيل المدة المستغرقة في مساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا، ويتم بناء وإدارة الاستبانة أو المقابلة التي نحصل من خلالها على آراء العاملين حول النسبة المستغرقة من أوقاتهم فى مساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا .

الأدوات المساعدة: (انظر الملحق رقم ١) فيما يتعلق بما يلي:

ن – وقت العاملين المستنفد – نسبة وقت مساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا.

قضايا واعتبارات:

تتسم طبيعة الخدمة المرجعية و المهارات الواجب توافرها لتقديم خدمة مرجعية بالتغيير، وقد أدى الدور الذي تؤديه التكنولوجيا فى توفير المعلومات الى تحول دور أخصائي المراجع تدريجيًا ليتضمن كلاً من توفير المعلومات وتوفير التعليمات للمستفيدين. وفي الوقت الذي اعتاد فيه أخصائي المراجع توفير بعض التعليمات للمستفيدين (مثل كيفية استخدام الكشافات المعقدة، وكيفية استخدام كشافات رؤوس الموضوعات، وكيفية قراءة الاستشهاد، وكيفية استخدام الفهرس البطاقي، وكيفية الاستشهاد بالمصادر بشكل صحيح). حيث تتطلب أنواع التعليمات المطلوبة حالياً توفير تعليمات للمستفيدين في مجال معرفة التكنولوجيا والحاسب الآلي. فعلى سبيل المثال: يتوقع أن يقوم أخصائي المكتبات في الوقت الحالي بتوجيه المستفيدين فيما يتعلق بكيفية الإبحار في موقع الويب، وتحميل الوثائق، واستخدام المنطق البوليني في قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر وأدوات البحث على الإنترنت، والتعامل مع مشكلات الطابعات ،...إلخ. وسوف يتطلب جمع المعلومات لغرض هذا المقياس إنشاء وصيانة ملف تفصيلي للولوج يتضمن الوقت المستغرق من قبل أخصائي الخدمة المرجعية الرقمية في مساعدة المستفيدين مع التكنولوجيا. ويعد هذا المقياس – مثله مثل مقياس رقم (٣٥): نسبة الوقت المستغرق من العاملين لمساعدة

المستفيدين مع التكنولوجيا- مهمًا في توظيف وتحديد مهام العاملين بالخدمة المرجعية الرقمية، وتطوير تدريب العاملين. لذلك وعلى الرغم من تعقد واستنفاد الوقت المستغرق في تجميع البيانات الخاصة بهذا المقياس ، فإن من المهم الحصول على مقياس صادق عن النسبة المستغرقة من وقت العاملين في مساعدة المستفيدين استخدام التكنولوجيا.

و- الخيارات الأخرى للتقييم :

يمكن استخدام الأساليب الثلاثة التالية في عملية التقييم بالإضافة إلى استخدامها لأغراض إدارة الجودة والتدريب.

١ - مراجعة الزملاء: Peer Review:

مراجعة الزملاء هي عملية يقوم خلالها أخصائي المراجع بمراجعة ونقد مجموعة الأسئلة والإجابات المرسلة عبر البريد الإلكتروني أو التسجيلات عن طريق جلسات المحادثة المرجعية التي تم إجراؤها من قبل زملائهم ، وتتمثل نتيجة العملية في إحاطة أخصائيي المراجع بعضهم بعضًا بالتغذية المرتدة - في حالة إمكانية التطبيق- والمقترحات الخاصة بالتحسين.

وتتطلب المراجعة الاعتماد على معايير محددة ورسمية ترتبط بالأداء المرجعي، والتي قد تتضمن معايير مثل : ملاءمة الرد، واستخدام كتابة معيارية، ودقة الإجابة، واكتمال الإجابة، استخدام المصادر ،والإحالات ومدى ملاءمتها ، ولا يوصى باستخدام هذه العملية كونها مدخلاً من مدخلات التقييم الشخصي للأداء المرتبط بالزيادات أو الترقيات.

٢ - المدونات المرجعية المعدلة Enhanced Reference Logs :

هي مدونات للخبرات المرجعية الرقمية التي تم الاحتفاظ بها من قبل أخصائيي الخدمة لتوثيق الآراء، والملاحظات، والقضايا والمشكلات، والنجاحات المهنية ،..إلخ، التي استشعرها أخصائيو الخدمة خلال تقديمهم الخدمة المرجعية الرقمية. ويمكن الاستفادة من هذة المدونات بشكل خاص في توضيح القضايا والأحداث التي لم تكن متوقعة، أو لم يتم التخطيط لها عند تصميم الخدمة.هذا بالإضافة إلى إمكانية استخدامها في تجميع مدخلات مهنية حول كيفية تحسين الخدمة، والتدريب المهني، وسياسات وإجراءات المكتبة المتعلقة بالخدمة .

٣ - جماعات نقاش المكتبيين: Librarians Discussion Groups :

جماعات نقاش المكتبة عبارة عن لقاءات تتاح من خلال منتدى يستخدمه أخصائيو الخدمة المرجعية الرقمية في مناقشة عملهم ومشاركتهم لتجاربهم، ومعرفتهم بالمصادر، اقتراحاتهم لتحسين الخدمة المرجعية الرقمية، والحصول على مساعدات للأسئلة أو المواقف الصعبة، ودعم بعضهم بعضًا بشكل عام في تنميتهم المهنية .

ز- معايير الجودة :

إنشاء معايير الجودة :

يوفر هذا الجزء من الدليل إرشادات حول كيفية إنشاء واستخدام معايير الجودة المتعلقة بالخدمة المرجعية الرقمية . ويتم تحديد المستوى الفعلي أو المعايير المتضمنة في نطاق معايير الجودة عن طريق العاملين بالمكتبة والإدارة، ولكن ما يتم وصفه في هذا الجزء هو الحاجة إلى المعايير واستخدامها (مثل :معايير الجودة)، بالإضافة إلى وصف عملية إنشاء تلك المعايير.

التعريف والأهمية :

معيار الجودة عبارة عن جملة محددة تتضمن المستوى المرغوب والمتوقع للأداء الواجب توفيره من خلال الخدمة أو أحد أوجه الخدمة. ويمكن قياس معيار الجودة لتحديد الدرجة التي - فى الحقيقة - تم مطابقتها من قبل هذا المعيار، ويحدد معيار الجودة مستوى الأداء الذي ترغب المؤسسة في قبوله لخدمة أو نشاط محدد. ويمكن إرجاع أهمية معايير الجودة للأسباب التالية:

١ - تشجيع العاملين بالمكتبة والإدارة على المناقشة والموافقة على ما يشكل «الجودة» لخدمة محددة.

٢ - توفر إرشاد واضح للجودة المتوقعة الواجب توفيرها من خلال خدمة أو نشاط محدد.

٣ - تعليم العاملين بالمكتبة - وخاصة العاملين الجدد- ما يتعلق بالجودة المتوقع الحصول عليها من خدمة أو نشاط محدد.

٤ - تمييز احتمالية وجود عدة مستويات مقبولة من الجودة لأوجه مختلفة من الخدمات المرجعية الرقمية.

٥ - توفير أساس للتقديرات وتحديد المسئولية وإقرار مدى تنفيذها.

وتعتمد معايير الجودة على الإحصائيات والمقاييس التي تم وصفها ﯾ جزء آخر داخل الدليل. ولا يمكن اعتبار معايير الجودة كونها مقاييس للأداء. فمن الممكن أن يمثل مقياس الأداء « معدل الإجابات الصحيحة»، بينما يكون معيار الجودة «أن تحصل الخدمة المرجعية الرقمية على ٦٥٪ كمعدل للإجابات الصحيحة».

أمثلة لمعايير الجودة :

نقترح فى هذا الجزء عددًا من معايير الجـودة الممكـن استخدامهـا فى نطـاق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية .

١ - **اللباقة** Courtesy : سوف يحدد المستفيدون نسبة لباقة للعاملين بالمكتبة،. حيث يضع المستفيد درجة محددة (X) على مقياس مكون من ٧ درجات ،حيث يمثل رقم ١ (سلوكًا غير جيد على الإطلاق) ويمثل رقم ٧ (سلوكًا جيدًا تمامًا)، ويتم تجميع البيانات لغرض الحصول على هذا المعيار من خلال الاستبانة التي يمكن إلحاقها بالرد المرجعي الرقمي المرسل للمستفيد، أو من خلال الاتصال المباشر ﯾ وقت لاحق بالمستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل أخرى تهدف لجمع تقييمات المستفيدين.

٢ - **الدقة** Accuracy : سوف يقدم العاملون بالمكتبة معدلاً للإجابات الصحيحة يتمثل ﯾ نسبة محددة (XX ٪)، ويمثل معدل الإجابات الصحيحة نسبة الإجابات الصحيحة المقدمة للأسئلة المتلقاة. وتتضمن عملية إنتاج هذا المعيار مجموعة نظراء من العاملين بالخدمة المرجعية الرقمية، حيث تقوم المجموعة بالحكم على الإجابات المقدمة إما أن تكون : صحيحة أو غير صحيحة، تمت إحالتها، ولا يمكن التحديد . وتتم مقارنة نسبة الإجابات التي تم الحكم عليها كونها «صحيحة» بجميع الأسئلة التي تم استقبالها، وذلك لتحديد مدى الدقة المقدمة من الخدمة المرجعية الرقمية.

٣ - **الرضا** Satisfaction : سيحدد المستفيدون من الخدمة المرجعية الرقمية معدل الرضا العام من الخدمة من خلال رصد درجة محددة (X) على مقياس مكون من ٧ درجات حيث يمثل الرقم ١ (غير راضٍ تمامًا) ويمثل الرقم ٧ (راضيًا تمامًا). ويتم تجميع البيانات لغرض الحصول على هذا المعيار من خلال الاستبانة التي يمكن إلحاقها

بالرد المرجعي الرقمي المرسل للمستفيد، أو من خلال الاتصال المباشر في وقت لاحق بالمستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية عن طريق الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل أخرى تهدف لجمع تقييمات المستفيدين.

٤ - **المستفيدون المتكررون** Repeat Users : على الأقل نسبة محددة (XX٪) من المستفيدين سوف تسأل سؤالين أو أكثر أسبوعيًا، أو شهريًا، أو على مدى فترة زمنية أخرى، وتتضمن عملية تجميع البيانات الغرض هذا المعيار تحليل ملفات الولوج وتحديد عدد مرات تلقي سؤال من عنوان حاسب آلي، بطاقة تعريف مستفيد، أو وسائل تعريف أخرى وذلك خلال فترة زمنية محددة.

٥ - **الإحاطة** Awareness : على الأقل سوف تحاط نسبة (XX٪) من مجموعة محددة من المجتمع المستهدف (مجموعة محددة من المستفيدين مثل : طلبة الدراسات العليا) بتقديم المكتبة (نوع معين) للخدمة المرجعية الرقمية ، ويمكن تعريف الإحاطة على أنها معرفة جماعات مجتمع المستفيدين بالخدمات الموجودة. وتتضمن عملية جمع البيانات لغرض هذا المعيار تنفيذ استبانة للمجتمع المستهدف من المستفيدين لتحديد مدى إحاطتهم بالخدمة .

٦ - **التكلفة** Cost: سوف لا تتعدى تكلفة العملية المرجعية رقمًا محددًا (XX. $XX)، وسوف يتم حساب تكلفة العملية المرجعية من قبل العاملين بالمكتبة باستخدام الإجراءات السابق ذكرها فى هذا الدليل. ويجب أن يعتمد متوسط التكلفة على استخدام عينة خلال فترة زمنية مقبولة، ويلي ذلك مقارنة متوسط التكلفة بمعيار الجودة الذي تم الاتفاق عليه.

٧ - **وقت الانتهاء** Completion Rate: يمثل متوسط وقت الانتهاء للعمليات المرجعية الرقمية مقدارًا محددًا من الوقت (X)، وسوف يتنوع هذا المعيار بشكل كبير في كل موقف نتيجة لعدة أسباب ومن ضمنها : نوعية الأسئلة المرجعية التي تمت الإجابة عنها، صعوبة الأسئلة المرجعية التي تم الإجابة عليها ، وساعات العمل .

ويجب تحديد هذا المعيار بشكل حذر مع الوضع في الاعتبار أنه ليس من الضروري أن تكون الخدمة الأسرع هي الخدمة الأفضل، ولكن يتوقع المستفيدون الإجابة عن أسئلتهم في خلال وقت مناسب.

٨ - **الوصول** Accessibility : يشير الوصول إلى نطاق واسع من العوامل التي تتضمن سهولة الحصول على الخدمة واستخدامها ، وإتاحة برمجيات متوافقة مع المستفيدين من ذوى الاحتياجات الخاصة. ومن أمثلة معايير الجودة في هذا النطاق ما يلي: « سوف يستطيع المستفيد الوصول للخدمة عن طريق عدد محدد (X) من النقرات من موقع صفحة المكتبة»، أو « سوف يستطيع كل مستفيد من ذوي الاحتياجات البصرية من قراءة كل كلمة والربط بصفحة الخدمة المرجعية الرقمية باستخدام تكنولوجيا القراءة الصوتية».

وتقترح معايير الجودة المذكورة أعلاه الطريقة الممكن من خلالها ترجمة الإحصائيات والمقاييس التي تم ذكرها من قبل في هذا الدليل إلى معايير جودة، وما تم اقتراحه في هذا الجزء أمثلة، وربما يرغب العاملون بالمكتبة في بناء معايير جودة إضافية أو بديلة.

تحديد المعيار» الصحيح « :

لا يوجد معيار « صحيح «خاص بخدمة مرجعية رقمية معينة، حيث يعتمد المعيار الصحيح على أهداف المكتبة، ومقدار المصادر الممكن الالتزام بها للوصول لمعيار محدد، المواقف المحلية المؤثرة في الخدمة المرجعية الرقمية، والأهمية النسبية لأحد معايير جودة مقابل معيار آخر. فعلى سبيل المثال: قد يكون معيار الجودة التالي «مستوى الإحاطة للخدمة المرجعية الرقمية يعادل ٣٠٪ بين أعضاء هيئة التدريس « مقبول لمكتبة ما وقد يكون «٦٠٪ «لمكتبة أخرى، وغالبًا – في حالة وضع معايير جودة– تقوم مجموعة من العاملين بالمكتبة والإدارة بإجراء مسح أولي للأداء الحالي لمعيار محدد مقترح (مثل الإحاطة، الرضا، ...إلخ).

على سبيل المثال، يتم تجميع البيانات لتحديد المعدل الحالي للإجابات الصحيحة. وفي حالة تحديد المعدل الحالي للإجابات الصحيحة بنسبة ٤٥٪ تتم مناقشة ما إذا كان المستوى الحالي لهذا المعيار مقبولاً أم غير مقبول، وربما لا تتم الموافقة على مثل هذا المستوى عند الأخذ في الاعتبار كل من الأهداف، والمصادر، والمواقف المتميزة المؤثرة فى الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة ما. وللتأكد الخارجي من ملاءمة معيار الجودة يمكن للعاملين بالمكتبة مقابلة المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية للحصول منهم على آرائهم فيما يتعلق بالمستوى الملائم للمعيار. وقد يفاجأ العاملون بالمكتبة عند علمهم باختلاف مستويات توقعات المستفيدين فيما يتعلق بجودة الخدمة. وقد يستلزم الأمر

إجراء مناقشة إضافية في حالة وجود اختلاف ذي دلالة بين توقعات المستفيدين والعاملين بالمكتبة بخصوص مستوى الجودة. وعلى الرغم من ذلك ، تتمثل النقطة الهامة في موافقة الإدارة والعاملين بالمكتبة على معدل الإجابات الصحيحة ،ويلي ذلك التحدي لتحقيق هذا المعيار.

وأياً كانت معايير الجودة التي تم إنشاؤها لخدمة مرجعية رقمية محددة ، فإن من المهم المتابعة الدورية لأداء المكتبة فيما يتعلق بتلك المعايير عبر الوقت، و يجب طرح السؤال التالي: هل تقابل المكتبة المعيار ؟ و في حالة الإجابة بالنفي ، يجب طرح السؤال لماذا لا؟ وفي حالة تحقيق المكتبة للمعيار، يجب طرح السؤال التالي : هل تجب زيادة المعيار لدعم الخدمة والأداء ؟ ويجب طرح مثل هذه الأسئلة بصفة مستمرة.

قاموس المفاهيم

غير التزامني Asynchronous :

يشير المصطلح إلى العمليات أو الاتصالات التي تحدث بين العاملين بالمكتبة والمستفيدين في الوقت غير الواقعي ، حيث توجد فجوة وقتية بين تلك الاتصالات، ومن أمثلة ذلك في نطاق المكتبة التقليدية ، تقديم نموذج طلب موضوعي مطبوع . وتتضمن أمثلة الاتصالات غير التزامنية في نطاق الخدمة المرجعية الرقمية كلاً من تقديم بريد إلكتروني، أو نموذج الويب المتاح على الخط المباشر إلى الخدمة.

الخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Service :

لغرض هذا الدليل يمكن تعريف الإجابة الرقمية على أنها تراكمات لعدة ردود، تم إرسالها للإجابة للرد على السؤال المرجعي الرقمي الذي تم تقديمه من قبل المستفيد. ويتم حساب تراكمات الردود كونها إجابة رقمية واحدة .ويجب أن يتم إرسال الإجابة الرقمية بشكل كامل عن طريق الحاسب الآلي أو وسيلة رقمية. كذلك تتضمن الإجابة المرجعية الرقمية الإحالة إلى نقاط اتصال أخرى، والتوجيه إلى مصادر قد تمكن المستفيد من الحصول على الإجابة بالاعتماد على ذاته أو ذاتها.

السؤال المرجعي الرقمي Digital Reference Question :

لغرض هذا الدليل يمكن تعريف السؤال الرقمي باعتباره سؤالاً تم تقديمه إلى الخدمة المرجعية الرقمية باستخدام وسائل رقمية (مثال: يجب نقل السؤال عن طريق الحاسب الآلى باستخدام وسائل مثل البريد الإلكتروني، أو نموذج الويب، أو المحادثة، أو الفيديو التفاعلي). ولا تعتبر الأسئلة المرسلة عبر الفاكس أو الهاتف بمثابة أسئلة رقمية، ولغرض هذا الدليل لا تعتبر الأسئلة التي تم استقبالها بشكل رقمي، ولكن تم الرد عليها بوسائل غير رقمية، لا تعتبر أسئلة رقمية مرجعية .

الرد الرقمي Digital Response :

الرد الرقمي عبارة عن أي اتصال تم إرساله إلى المستفيد إلكترونيًا للرد على السؤال المرجعي الرقمي، وليس بالضرورة أن يتضمن الرد المرجعي إجابة للاستفسار المرجعي ، وربما يكون إخبار المستفيد بتلقي السؤال، طلبًا لمزيد من المعلومات، أو طلبًا للإيضاح ، أو رسالة تسأل إذا كان ما تم الحصول عليه مرضيًا أم لا .

أشكال الإجابات Format of Answers :

تتضمن أشكال الإجابات مايلي: جميع المواد النصية الكاملة ، مزيجًا من النصوص الكاملة والاستشهادات أو المستخلصات، ومقالات الدوريات، ومواقع الويب، بحثًا كاملاً لأدبيات الموضوع ، وتحليلاً للمواد التي تم الحصول عليها، وطلبًا للحصول على كتاب ،أو توصيل كتب فعلية. و من الممكن أن يعكس هذا المقياس توقعات المستفيد فيما يتعلق بالشكل المادي مثل إتش تي أم إل html، بي دي إف PDF، آسكي ASCII، أو نص بسيط Text Plain، أو في صياغات كتابة مختلفة (مثل أم أس وورد MS Word، وورد بيرفكت Word Perfect). وربما تتضمن توقعات المستفيد تقديم الخدمة المرجعية الرقمية تحويل المواد من شكل إلى آخر .

ملفات الولوج والتقارير الإلكترونية :

يتوافر ملف الولوج أو التقرير الإلكتروني عن طريق برمجيات الولوج للويب مثل (ويب تراكر Webtracker ، ويب تريندز Webtrends) أو من خلال برمجيات الخدمة المرجعية الرقمية مثل: (24/7 or LSSI's VRS)، أو من خلال قاعدة بيانات نمطية مثل (أم أس أكسس MSAccess).

ملفات الولوج والتقارير- اليدوية :

يتم إنشاء ملف الولوج أو التقرير اليدوي من قبل المستفيد ، يتم إعداد المداخل يدويًا في شكل ملفات ولوج، وتعتمد التقارير على تلك الملفات ويجب إعدادها يدويًا.

الوقت الواقعي Real Time :

يشير مصطلح الوقت الواقعي إلى وصف العملية أو الاتصال الذي يحدث ما بين العاملين والمستفيدين بدون وجود فواصل زمنية بين نقاط الاتصال.

الفيديو التفاعلي Interactive Video :

يشير الفيديو التفاعلي للخدمة المرجعية الرقمية إلى قدرة العاملين بالخدمة والمستفيدين من رؤية بعضهم بعضًا باستخدام إشارات الفيديو المنقولة عبر الحاسب الآلي، ويهدف هذا النوع من العمليات المرجعية إلى محاكاة العملية المرجعية التي تتم وجهًا لوجه مع المستفيد والتي تحدث في البيئة التقليدية للمكتبة. وتتضمن مزايا تقديم الخدمة عن طريق الفيديو التفاعلي تمكين العاملين والمستفيدين من قراءة لغة الجسم لكل

منهم، وتجميع معلومات ترتبط بالسلوكيات والاتجاهات عن طريق وضع «الوجه للوجــه». وتعد الحاجة إلى توفير قدر كبير من سعة الاتصال Bandwidth، والأجهزة الخاصة، والبرمجيات لكل من المستفيدين والعاملين من أبرز قيود تطبيق الفيديو التفاعلي.

التزامني Sync :

يشير المصطلح إلى العمليات أو الاتصالات التي تحدث بين العاملين والمستفيدين في الوقت الواقعي ، حيث لا يوجد تأخير أو فجوة وقتية بين استقبال الاتصال والرد ، وتمثل المقابلة المرجعية التي تتم وجهًا لوجه ، والمقابلة والمحادثة الهاتفية أمثلة على الاتصال التزامنى في البيئة التقليدية، ويتضمن الاتصال التزامني في البيئة الرقمية العمليات المتضمنة المحادثة والفيديو التفاعلي.

الصوت عبر عناوين الحاسبات على الشبكة (Voice over IP VoIP) :

تتيح تقنية الصوت عبر عناوين الحاسبات على الشبكة المحادثة بين العاملين بالخدمة والمستفيدين عن طريق الاتصال من خلال الإنترنت، وتتمثل الميزة الأساسية في تمكين العاملين والمستفيدين من الدخول في محادثة عبر الوقت الواقعي. وتوفر هذا التقنية الوقت في عملية المقابلة المرجعية ، تجنب تكاليف الاتصال الهاتفي عبر مسافات بعيدة، بالاضافة إلى تمكين العاملين بالخدمة والمستفيدين من تتبع الاختلافات في نبرة الصوت والتي قد يكون لها تأثير على العملية المرجعية . ويتمثل العيب الأساسى في استخدام هذه التقنية في الحاجة إلى الضغط الموجود على سعة الاتصال، مما يؤدي إلى تجمد الإرسال أو عدم وضوحه.

أنواع الأسئلة المرجعية Types of Reference Questions :

الأسئلة الببليوجرافية Bibliographic Questions :

يرتبط السؤال المرجعي الببليوجرافي بأحد أوجه التأليف أو النشر لعمل ما، ويمكن أن يتضمن السؤال المرجعي الببليوجرافي كلاً من التأكد من الاستشهاد، وأسماء المؤلفين، ومعلومات عن أعمال السلاسل، ومعلومات عن الطبعة أو حقوق التأليف ...إلخ.

الأسئلة التعليمية Instructional Questions :

السؤال المرجعي التعليمي هو السؤال الذي يطلب المستفيد من خلاله المساعدة في استخدام المصادر الإلكترونية التي قد تكون متاحة لهم وربما توفر الإجابة لسؤال مرجعي

آخر، وتتضمن أمثلة الأسئلة التعليمية : طلبًا للمعلومات عن كيفية بناء جملة بحثية داخل قاعدة بيانات دوريات متاحة على الخط المباشر، وكيفية البحث في الفهرس المتاح على الخط المباشر (أوباك)، وكيفية طلب كتاب أو مواد أخرى من الفهرس، كيفية تحديد نطاق البحث في محرك بحث محدد، وكيفية استخدام المنطق البوليني.

أسئلة بحث الإنتاج الفكري Literature Search Questions:

بحث الإنتاج الفكري عبارة عن طلب لجميع الإنتاج المنشور في أحد الموضوعات أو لأحد المؤلفين، وربما يتم تحديد بحث الإنتاج الفكري من خلال بعض المحددات، مثل التاريخ، ومكان النشر، والبحث في دوريات محكمة فقط ....إلخ.

الأسئلة الأخرى «Other» Questions :

لغرض هذا الدليل تشير تلك الكلمة «أخرى» إلى الأسئلة التي تدخل ضمن نطاق الخدمة المقدمة، ولكن لا يمكن تصنيفها تحت أي فئة من الفئات الأخرى، ويجب أن تصنف الأسئلة المرجعية الرقمية التي قد تحتمل التصنيف تحت أكثر من فئة، يجب أن يتم تصنيفها تحت فئة أسئلة «أخرى».

الأسئلة خارج النطاق Out of Scope Questions:

السؤال الخارج عن النطاق هو ذلك السؤال الذي لا يمكن الإجابة عنه عن طريق الخدمة المرجعية الرقمية، وذلك نظرًا لعدم مطابقة السؤال للمعايير التي تم وضعها لإتاحة الإجابة من خلال تلك الخدمة. وغالبًا ما تتم إحالة الأسئلة خارج النطاق إلى خدمة أخرى مقدمة في المؤسسة ذاتها، أو إحالتها إلى مؤسسة أو خدمة خارجية.

أسئلة الاستشارات القرائية Reader's Advisory Questions:

يشير سؤال الاستشارات القرائية إلى طلب معلومات خاصة بمواد يريد المستفيد قراءتها، وغالبًا ما يأخذ سؤال الاستشارة القرائية شكل السؤال عن كتب مماثلة عن طريق خريطة قرائية، أو كتب أخرى لمؤلف ما، وكتب أخرى في سلسلة، أو مدى إتاحة العمل في شكل محدد (مثال: كتاب محمل على قرص مكتنز أو شريط)، أو أعمال بلغة محددة، أو معلومات عن خلفية تتعلق بكتاب محدد.

الأسئلة المرجعية الجاهزة Ready Reference Questions :

الأسئلة المرجعية الجاهزة (أو الحقائق السريعة) هي تلك التي تتضمن إجابة واحدة ومحدودة، وغالبًا ما يمكن الحصول على الإجابات في الأعمال المرجعية العامة مثل:

التقاويم، والموسوعات، والأدلة، والقواميس، والأطالس، والمكانز، وكتب الحقائق. ومن أمثلة الأسئلة المرجعية الجاهزة: ما حجم سكان إندونيسيا؟ ما عاصمة البرازيل؟ ما هو تاريخ وفاة الملكة فيكتوريا؟ كيف يتم نطق «Symbiotic»؟ وتجب الإشارة هنا إلى أن كثيرًا من الخدمات المرجعية الرقمية تجيب فقط عن نوعية الأسئلة المرجعية الجاهزة.

الطلبات البحثية أو الموضوعية Research or Subject Request:

السؤال البحثي هو الذي يقوم المستفيد من خلاله بطلب معلومات متنوعة عن موضوع محدد، وغالبًا ما يتضمن السؤال المرجعي عدة محتويات للإجابة (مثال: مقالات من دوريات، وكتب، واستشهادات، ومقالات، وإحصائيات، وبيانات خام). وقد تتضمن الإجابة عدة ردود يتم إرسالها إلى المستفيد في عدة أشكال (إرسال نص كامل للمقالة من خلال البريد الإلكتروني، أو مقالات أو استشهادات، أو الدفع بصفحات المعلومات على الإنترنت، أو وثائق، أو قوائم جدولية، أو ملفات صور، مقاطع فيديو ...إلخ).

الأسئلة الفنية Technical Questions:

يمكن تعريف السؤال الفني باعتباره سؤالاً مرجعيًا يقوم من خلاله المستفيد بطلب المساعدة في استخدام تكنولوجيا مرتبطة باستخدام خدمة المراجع الرقمية أو مرتبطة باستخدام مواقع المكتبات أو مؤسسات أخرى. ويمكن أن تتضمن أمثلة هذه الأسئلة ما يلي: كيف يمكن أن أقوم بتحميل برنامج أدوب أكروبات؟ كيف يمكن أن أفتح الملفات المرفقة؟ كيف يمكن أن أجهز برنامج محادثة للعمل؟

الملحق رقم (١)

يتضمن الملحق عينات من النماذج، والتقارير، وملفات الولوج، وأدوات الاستبانة، وجداول العمل Worksheets:

أ - نموذج الويب لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة بمكتبة الإنترنت العامة تحت عنوان «اسأل سؤالا» .

ب - مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends – إحصائيات عامة.

ت - مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends – النشاط وفقًا لأيام الأسبوع.

ث - مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends – النشاط وفقاً لساعات اليوم.

ج - مثال لملخص تقرير من برنامج ٧/٢٤ للخدمة المرجعية الرقمية.

ح - مثال لتسجيلة وتقرير عن رضا المستفيد من برنامج الخدمة المرجعية الافتراضية LSSI's .

خ - مثال لتسجيلة محادثة من برنامج الخدمة المرجعية الافتراضية LSSI's .

د - مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية.

ذ - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني.

ر - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ز - إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لمدة أسبوعين.

س - جدول عمل حساب وقت اكتمال الخدمة المرجعية الرقمية .

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية – مزيج من المقاييس والإحصاءات.

ص - فئة السؤال المرجعي الرقمي المستقبل.

ض - المصادر المستخدمة لكل سؤال.

ط - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي.

ظ - تحليل ملفات الولوج- استخدام وفقًا لأيام الأسبوع، استخدام وفقًا للتوقيت خلال اليوم.

ع - تحليل الولوج – متصفح المستفيد أو منصة تشغيل المستفيد .

غ - مقاييس رضا المستفيدين – مثال لاستبانة التوقعات من الخدمة.

ف – مقاييس رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة.

ق – جدول عمل التكلفة.

ك – جدول عمل توزيع تكلفة المصادر الرقمية.

ل – تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية أو إجمالي ميزانية المكتبة.

م – وقت العاملين المستنفد – نسبة وقت متابعة التكنولوجيا .

ن – وقت العاملين المستنفد – نسبة وقت متابعة المستفيدين مع التكنولوجيا .

أ- نموذج الويب لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة بمكتبة الإنترنت العامة تحت عنوان: «اسأل سؤالاً»

http://www.ipl.org/ref/QUE/RefFormQRC.html

نموذج تعبئة السؤال بمكتبة الإنترنت العام

تذكرة: نحن غير قادرون على إنجاز الأبحاث الطويلة، ولكن يمكن تقديم إجابات مختصرة لأسئلة الحقائق .كذلك يمكن تقديم اقتراحات للأماكن والمصادر التي يمكن أن تساعد في حصولك على إجابة لسؤالك.

برجاء قراءة ما يلي: بخصوص خدمة مكتبة الإنترنت العامة للإجابة عن الأسئلة، وثيقة الخصوصية لمكتبة الإنترنت العامة.

قبل أن تسأل سؤالاً مرجعيًا، برجاء التأكد من وجود سؤالك في قائمة الأسئلة المرجعية المكررة، فقد يساعد ذلك في حفظ الوقت لك و لنا.

١- ما أسمك؟

ما بريدك الإلكتروني؟

ملحوظة: في حالة عدم كتابة بريدك الالكتروني بشكل صحيح، لن نتمكن من إرسال الإجابة على سؤالك.

ما محل إقامتك ؟ (المدينة – الولاية – البلد).

يمكننا مساعدتك بشكل أفضل في حالة تعرفنا إلى مكان إقامتك ومعرفة مدى بعدك عن مصادر المعلومات الممكن اقتراحها للإجابة على سؤالك.

٢- لا أريد هذه المعلومات بعد .... (الشهر- اليوم- السنة).

ملحوظة: لا يمكننا مساعدتك في حالة طلبك الحصول على المعلومات في أقل من ثلاثة أيام.

٣- المجال الموضوعي للسؤال؟ اختر مجالاً من القائمة.

٤- برجاء ذكر سؤالك.

سوف يقوم شخص ما بقراءة سؤالك- برجاء استخدام عبارات كاملة. وكلما ذكرت معلومات أكثر كانت الإجابة أفضل.

تابع نموذج الويب لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة بمكتبة الإنترنت العامة تحت عنوان: «اسأل سؤالا»

http://www.ipl.org/ref/QUE/RefFormQRC.htm

٥- كيف ستستخدم هذه المعلومات؟ لماذا تسأل هذا السؤال؟

هل ستستخدم المعلومات لغرض واجب مدرسي؟ (نعم) (لا)

هل أنت : (أخصائي مكتبة) (مدرس) (رجل أعمال)؟

٦-نوع الإجابة المفضلة : (اختر أحد الأنواع التالية):

- إجابة مختصرة لسؤالك

- بعض الأفكار عن مصادر معلومات ممكن استشارتها للتوضيح

(مصادر من الإنترنت) (مصادر مطبوعة) (لا أهتم بنوع المصدر)

٧- المصادر التي تم استشارتها

برجاء ذكر أي أماكن تم استشارتها بخصوص سؤالك بما فيها الأماكن المتاحة على الانترنت حتى نتجنب تكرار محاولاتك. لا تَنْسَ استشارة مجموعاتنا المرجعية و كذلك استشارة مكتبتك المحلية بخصوص سؤالك.

٨- أرسل السؤال.

برجاء التأكد من صحة بريدك الإلكتروني قبل إرسال سؤالك نظراً لعدم إمكاننا الاتصال بك في حالة عدم صحة بريدك الإلكتروني. كذلك في حالة عدم قراءتك لوثيقة الخصوصية ، برجاء قراءتها قبل إرسال سؤالك.

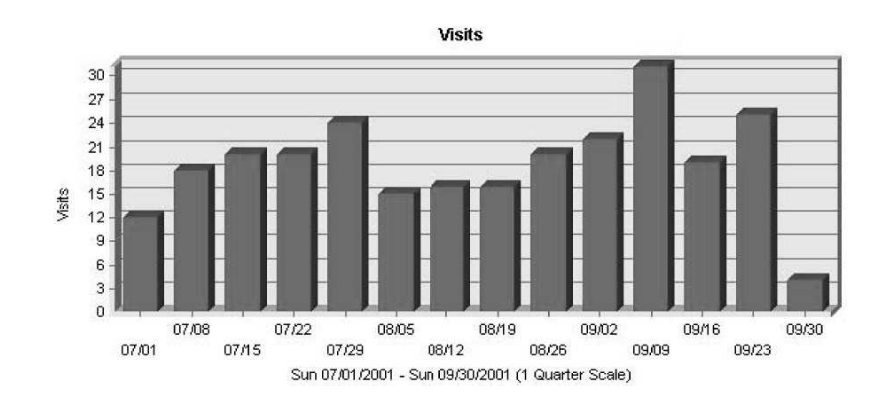
برجاء تأكيد بريدك الإلكتروني ....

- في حالة عدم تمكنك من استخدام هذا النموذج ، يمكنك إرسال سؤالك عن طريق البريد الإلكتروني.

ب- مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends – إحصائيات عامة .



يعرض الشكل التالي إجمالي عدد الزيارات لموقع الويب ، ويوفر جدول الإحصائيات العامة نظرة عامة على نشاط الموقع خلال فترة زمنية محددة .



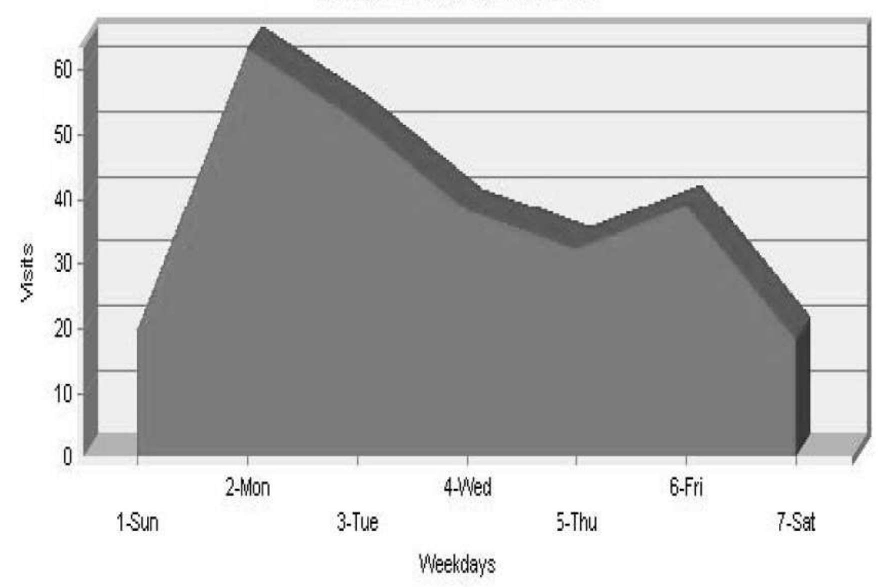
إحصائيات عامة	
النقرات Hits	**الموقع بالكامل** Site Entire
	المعدل باليوم Day per Average
	الصفحة الرئيسية page Home
الاطلاع على الصفحة Page Views	**الاطلاع على الصفحة (انطباعات)** (Impressions) Views Page
	المعدل باليوم Day per Average
	الاطلاع على الوثيقة (View Document)

إحصائيات عامة	
الزيارات Visits	الزيارات Visits
	المعدل باليوم Day per Average
	المعدل وفقًا لطول الزيارة Length per Average
	المتوسط بطول الزيارة Length per Median
	الزيارات الدولية Visits International
	الزيارات مجهولة المصدرOrigin Unknown of Visits
	الزيارات من الولايات المتحدة Visits from United States
الزائرون	الزيارات الفريدة Unique Visits
	الزائرون لمرة واحدة Visitors who visited once
	الزائرون لأكثر من مرة واحدة Visitors who visited more +non once

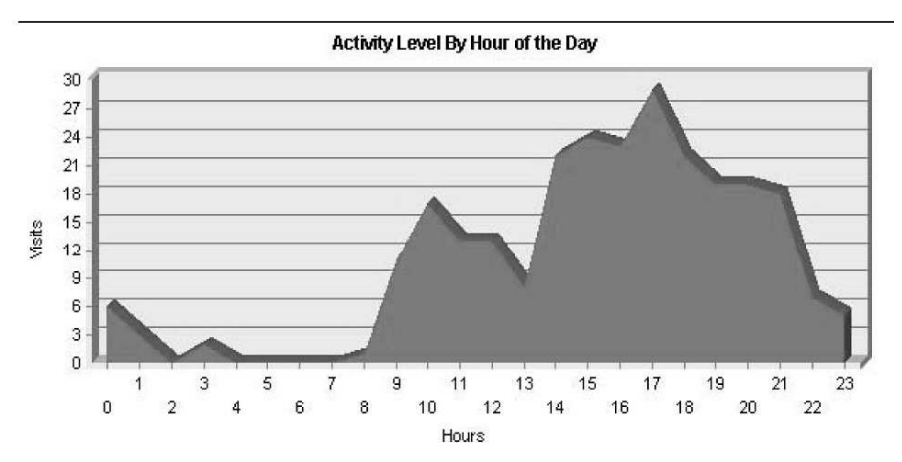
ت - مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Webtrends – النشاط وفقًا لأيام الأسبوع.

تعرض هذه الصفحة نشاط كل يوم من أيام الأسبوع خلال فترة التقرير ولا يتضمن ذلك الزيارات غير الناجحة .





النشاط وفقًا لأيام الأسبوع		
	اليوم	الزيارات
١	الأحد	٣٩
٢	الإثنين	١٢٠
٣	الثلاثاء	١٠٨
٤	الأربعاء	١٠٥
٥	الخميس	٧٥
٦	الجمعة	٧٤
٧	السبت	٣١
إجمالي أيام العمل		٤٨٢
إجمالي أيام العطلات الأسبوعية		٧٠



ث -مثال لتقرير برنامج الويب تريندز Wesdnertb – النشاط وفقًا لساعات اليوم:

مستوى النشاط بتفاصيل الساعات	
الساعة	عدد الزيارات
٠,٠٠ ـ ٠٠,٥٩	١٢
٠١,٠٠ ـ ٠١,٥٩	٤
٠٢,٠٠ ـ ٠٢,٥٩	٠
٣,٠٠ ـ ٠٣,٥٩	٣

٤,٠٠ - ٤,٥٩	٠
٥,٠٠ - ٥,٥٩	٠
٦,٠٠ - ٦,٥٩	٠
٧,٠٠ - ٧,٥٩	٠
٨,٠٠ - ٨,٥٩	٥
٩,٠٠ - ٩,٥٩	٣٨
١٠,٠٠ - ١٠,٥٩	٥٦
١١,٠٠ - ١١,٥٩	٣٧
١٢,٠٠ - ١٢,٥٩	٢٠
١٣,٠٠ - ١٣,٥٩	١٤
١٤,٠٠ - ١٤,٥٩	٤٢
١٥,٠٠ - ١٥,٥٩	٥٤
١٦,٠٠ - ١٦,٥٩	٤٦
١٧,٠٠ - ١٧,٥٩	٥٨
١٨,٠٠ - ١٨,٥٩	٤٨
١٩,٠٠ - ١٩,٥٩	٣٥
٢٠,٠٠ - ٢٠,٥٩	٢٩
٢١,٠٠ - ٢١,٥٩	٢٩
٢٢,٠٠ - ٢٢,٥٩	١٤
٢٣,٠٠ - ٢٣,٥٩	٨
إجمالي أعداد الزائرين خلال ساعات العمل (٨ - ٥ مساءً)	٣١٢
إجمالي أعداد الزائرين بعد ساعات العمل (٥,٠١ - ٧,٥٩:صباحاً)	٢٤٠

ج- مثال للملخص تقرير من برنامج ٢٤ / ٧ للخدمة المرجعية الرقمية :

Library Summary Reports

24/7 REFERENCE

By User | By Month | By Resolution Code

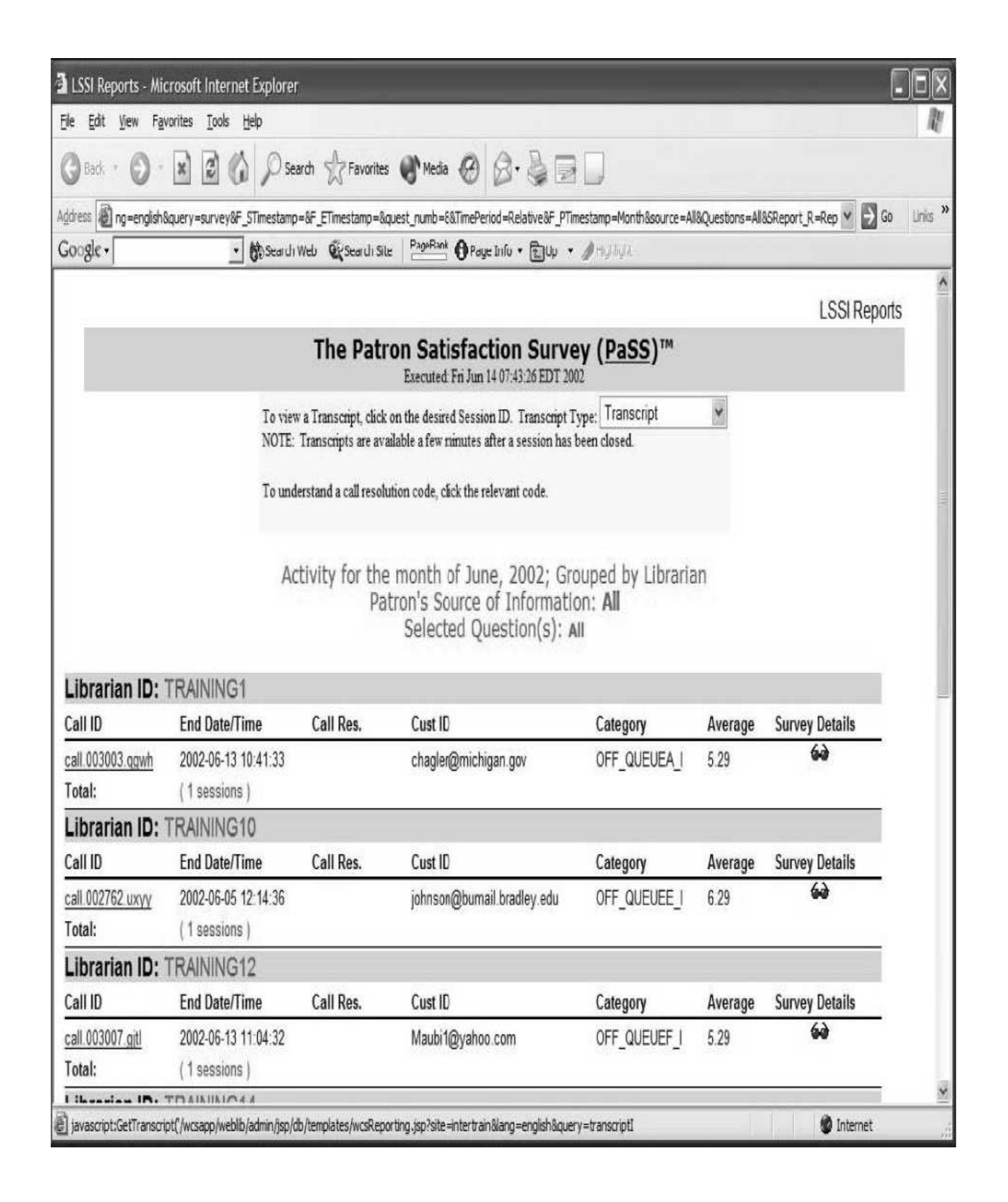
May | 2002 | Enter

Name	Call Resolution Codes											
	COMP	XFERIN	XFEROUT	TEST	WCS-ABAN	WCS-GONE	WCS-CLOS	TECHPROB	OUTSCOPE	OTHER	NOT SPEC.	TOTAL
Blythe	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	6
cbonnefil	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
cheryl	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Colleen	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
dana	3	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	9
jeff_s	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Jennifer	9	1	0	0	0	3	0	0	2	0	0	15
jennifer_o	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Jillian	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
Jim	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11
John	5	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8
Kate	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Melissa	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
mengelbrecht	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nancy	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	5
Pauline	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	7
Rachel	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
robert	3	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	7
Ron	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
sbarb	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Steve	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	10
Total	64	9	0	4	0	7	2	11	4	0	15	116

Login Main Page Reports Menu Report

(١) برنامج خاص بتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ٢٤ ساعة في ٧ أيام و يساعد المكتبة في الحصول على تقارير يمكن استخدامها في تقييم الخدمة.

ح- مثال لتسجيلة وتقرير عن رضا المستفيد من برنامج الخدمة المرجعية الافتراضية LSSI's :



LSSI Reports - Microsoft Internet Explorer

LSSI Reports

The Patron Satisfaction Survey (PaSS)™

Executed: Fri Jun 14 07:43:26 EDT 2002

To view a Transcript, click on the desired Session ID. Transcript Type: Transcript
NOTE: Transcripts are available a few minutes after a session has been closed.

To understand a call resolution code, click the relevant code.

Activity for the month of June, 2002; Grouped by Librarian
Patron's Source of Information: **All**
Selected Question(s): **All**

Librarian ID: TRAINING1

Call ID	End Date/Time	Call Res.	Cust ID	Category	Average	Survey Details
call.003003.qgwh	2002-06-13 10:41:33		chagler@michigan.gov	OFF_QUEUEA_I	5.29	
Total:	(1 sessions)					

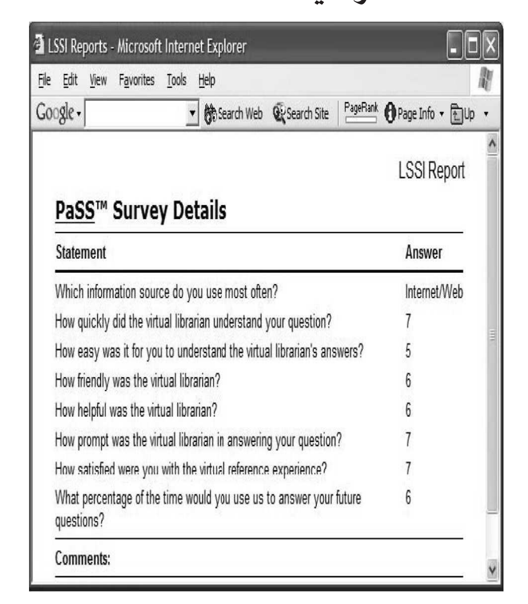
Librarian ID: TRAINING10

Call ID	End Date/Time	Call Res.	Cust ID	Category	Average	Survey Details
call.002762.uxyy	2002-06-05 12:14:36		johnson@bumail.bradley.edu	OFF_QUEUEE_I	6.29	
Total:	(1 sessions)					

Librarian ID: TRAINING12

Call ID	End Date/Time	Call Res.	Cust ID	Category	Average	Survey Details
call.003007.gjtl	2002-06-13 11:04:32		Maubi1@yahoo.com	OFF_QUEUEF_I	5.29	
Total:	(1 sessions)					

ح- مثال لتسجيلة وتقرير عن رضا المستفيد من برنامج الخدمة المرجعية الافتراضية LSSI's :



العبارة	الإجابة
ما مصدر المعلومات الذى تستخدمة في كثير من الأحيان؟	الويب/الإنترنت
ما مدى سرعة فهم أخصائي المكتبي الافتراضي لسؤالك؟	٧
ما مدى سهولة فهمك لإجابات أخصائي المكتبي الافتراضي؟	٥
ما مدى تودد أخصائي المكتبة الافتراضي؟	٦
ما مدى مساعدة أخصائي المكتبة الافتراضي؟	٦
ما مدى التزام أخصائي المكتبة الافتراضي بتقديم الاجابة عن السؤال في الوقت المناسب؟	٧
ما مدى رضاك عن تجربة تعاملك مع الخدمة المرجعية الافتراضية؟	٧
كم من الوقت تود أن نستغرق للإجابة على أسئلتك المستقبلية؟	٦
تعليقات	

خ- مثال لتسجيلة محادثة من برنامج الخدمة المرجعية الافتراضية LSSI s'؛

يتضمن هذا الجزء عرضًا لمحتوى محادثة خلال عملية مرجعية رقمية بمكتبة جامعة وينىبيج Winnipeg ،وقد تم حذف جميع البيانات الشخصية حفاظًا على السرية.

Number Of Inquirers: ١
Transcript: General Chat Info
Chat start time 11:36:39 04/15/2002
Chat end time 12:27:36 04/15/2002
Duration (actual chatting time) 00:50:43
Chat Transcript
info: Please wait for a site operator to respond.
info: You are now chatting with 'TAMSIN'
TAMSIN: Hi there, how can I help you?
VISITOR: Hi, TAMSIN, my name is × and i was just chatting with × about
XXXX
database vendor name]. i don't know how to access the articles she helped
me
find
TAMSIN: okay, did she e-mail them to you or are you just trying to get
At them in XXXX database vendor name]?
VISITOR: i'm trying to access them from home, she offered to email
them, but i'm trying to familiarize myself with the process to use it as a
resource. when i click on full text, etc. it doesn't bring up the articles.
can i not view them and print them?
VISITOR: maybe i don't have the proper software, is that possible?
TAMSIN: yes you certainly should be able to view them. Are you by any
chance clicking on a link that says "full page image"?
VISITOR: when i tried to download the article from its current
location, it said there was no path, yes i did try full page image, what now?
TAMSIN: Well, full page image requires that you have software called
"acrobat reader" installed on your computer. If you are not able to read the
file it is possible your don't have acrobat reader- you can easily install it
right now if you want though
VISITOR: i don't know if it will fit, does it require a lot of space?
i'm so ignorant of the technical world, i don't even know how to check how
much space i have
TAMSIN: umm, it shouldn't require too much space. But it can sometimes
take a bit of time to download. Do you have a high speed internet
connection?

VISITOR، i’m connected to the u of w free internet service، on a
Compaq 586 that was built in 1995 ؛
VISITOR، the time doesn’t really matter، i just don’t know if it will
work
TAMSIN، oh my،-)، well، that might take a bit of time then. If you
aren’t concerned about time then you could try to download it but، like you،
I am not sure how well the program would run with your computer
TAMSIN، was “full page image” the only full text link you saw?
VISITOR، hang on، i’m just checking
TAMSIN، because XXXX database vendor name] does sometimes offer
different
formats of full text
TAMSIN، full page image” is the only version that requires seperate
software
VISITOR، some of the articles have different options، some have all
“full page image” and “full text” and “XML full text”، others only have two
of those options، still others a combination
VISITOR، which one should i choose?
TAMSIN، if you click on “full text” you should see the text on your
Screen without any seperate software
VISITOR، i’m going to try that، can you hang on while i try that?
TAMSIN، sure thing. I’ll be right here
VISITOR، it takes me to a page that says refine search result list،
This is where i don’t know what to choose
VISITOR، there is an option that says “go to citation”، is this what I
click on?
TAMSIN، Are you looking at your list of results right now?
VISITOR، no، i clicked on one of my results and it took me to this
Results page. i’m going to try clicking on the citation، i’ll be right back
VISITOR، nothing is happening when i click on citation
TAMSIN، okay- do you think you could tell me the name of the article
You are at?
VISITOR، it wasn’t anything specific، just an article that had the
Option of full text، i have to check what it was . . .
TAMSIN، Well، from here، when I click on full text I see the article
on my screen and that link “go to citation” is in the top right corner. But
you are not seeing the full text، is that right?
VISITOR، yes
TAMSIN، hmmm، this is a pickle...

VISITOR، i don’t see the article though
VISITOR، that’s exactly what i said to ×
TAMSIN، Let’s just test something out- pick any article from your list
that says it has full text. I’ll look at it here at see if I have any trouble
VISITOR، it’s the attack on human rights، by Michael Ignatieffk،
Foreign Affairs، nov/dec، 2001
TAMSIN، okay- I’ll check it out
VISITOR، that’s supposed to read Ignatieff without the “k”
TAMSIN، Okay، I’ve got it. So if you click on the title of that
Article and scroll down، you don’t see the article? Am I right?
VISITOR، you’re right
TAMSIN، yikes! I think that pickle comment I made may be an
understatement:-). You should be able to see the full text on your screen and
I am really not sure why you are not.
TAMSIN، I know you wanted to figure this out yourself but I am still
Very willing to e-mail you some articles if you want
TAMSIN، and in the meantime I can try to figure out why you may not be
able to view the full text
VISITOR، you’re awesome. i guess i will have to take some time after
The term to get this whole cybrary thing figured out. do you have an email
address and i can mail you a list of what i need? i need to take the time to
choose the articles، twelve in all. meanwhile، should i try to down load
acrobat، and how do i do that?
TAMSIN، sure، you can e-mail me at t.bolton@uwinnipeg.ca - and I’ll
Send you to the page to get acrobat reader right now
VISITOR، how are you sending that?
TAMSIN، one sec.- it should appear on your screen like magic...
VISITOR، you are so funny!
TAMSIN، http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html
TAMSIN، ta-da
TAMSIN، do you see the instructions?
VISITOR، you are so magical، it’s here and you are fabulous. thanks
For your email، i will chat with you later. i can’t thank you enough for
taking the time، you guys are all really awesome، so awesome in fact، you can
have my firstborn، she’s driving me crazy
TAMSIN، okay، × is here with me and she wants to test something out
With you- do you have a minute?
VISITOR، i have lots of minutes
TAMSIN، The Attack on Human Rights.

TAMSIN: when you click on the title can you see the full text?
VISITOR: i'm stuck in XXXX مdatabase vendor name], then only thing i see now is return to Top and when i click, it won't do anything, should i try to get back in, i'm turning in to a nightmare, aren't i?
VISITOR: ok, i misunderstood, i will click on your link
TAMSIN: ok
VISITOR: now i'm on XXXX مdatabase vendor name] publishing login page and
it is asking me for an id and password
VISITOR: what now?
TAMSIN: Okay, our test didn't work. Let's just stick to our other plan- you e-mail me with the articles you need and I'll e-mail you back the text. Sound good?
VISITOR: sounds good, i'm also going to fool around with the acrobat Thing and try a couple of things from here. i'll email you to let you know where i'm at. thanks again, talk to you later
TAMSIN: sure thing- good luck and yes, talk to you later:-)

د- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية

ملحوظة: تم إعداد هذا النموذج كمثال للاستفادة منه في مكتبتك أو مؤسستك، ولم يقصد منه الحصول عليه واستخدامه كما هو. حيث إن بعض خصائص وأسئلة هذا النموذج قد ينطبق فى بعض المواقف، وقد لا يتوافق مع مواقف أخرى، ومن ثم لم يقصد استخدام جميع النقاط المتاحة بهذا النموذج. هذا النموذج شامل ، ومن المتوقع أن تحدد الأسئلة التي قد تساعدك في بناء النموذج الخاص بك ، ويمكنك إعداد النموذج في شكل مطبوع أو من خلال قاعدة بيانات.

التعليمات : أكمل نموذجًا خاصًا لكل سؤال مرجعي رقمي يتم استقباله .

تاريخ إرسال السؤال من المستفيد ....

توقيت إرسال السؤال ....

اليوم والتوقيت ....

توقيت الاستقبال ....

تاريخ الانتهاء ....

توقيت الانتهاء..

إجمالي وقت العملية المرجعية:

تم الحصول على السؤال عن طريق: (حدد الوسيلة الملائمة)

د- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية (تابع)

إجمالي وقت العملية المرجعية ....

تم الحصول على السؤال عن طريق : (حدد الوسيلة الملائمة) ....

اسم الموظف ....

بريد إلكتروني ....

محادثة ....

نموذج تعبئة الويب ....

محادثة صوتية عبر عناوين الحاسبات على الشبكة ....

التفاعلات المرئية ....

رسائل قصيرة ....

بيانات المستفيد ....

اسم المستفيد ....

بيانات اتصال المستفيد ....

عنوان البريد الإلكتروني ....

البيانات الديموجرافية للمستفيد

هل هذا المستفيد متكرر؟ نعم لا

(أسباب إعادة الاستخدام) ....

معلومات عن سؤال المستفيد :

السؤال المرجعي للمستفيد ....

معلومات إضافية عن السؤال ....

نوع السؤال المرجعي (مثال : سؤال مرجعي تعليمي ، طلب موضوعي؟..إلخ) : ....

....

تاريخ حاجة المستفيد الحصول على المعلومات ....

سريع ؟...

الأسلوب الأفضل للتوصيل ؟ ....

هل يتطلب المستفيد شكلاً خاصًا للإجابة أو الرد ؟ نعم لا .

فى حالة الإجابة بنعم حدد (وثيقة في شكل وورد doc، ملف الوثيقة المحمولة pdf، إكسل xsL، ..إلخ):..

مجلة أو مقالات دوريات فقط : نعم لا

نص كامل فقط ؟ نعم لا .

د- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية (تابع)

هل لدى المستفيد أية طلبات محددة أو حدود فيما يتعلق بنوعية مواقع الويب أو غيرها من المصادر (مثال: مصادر مراجعة ومحكمة، مجالات محددة من مجالات مواقع الويب ، معلومات حكومية، مصادر معلومات أولية فقط ، ..إلخ)

استشهادات / ملخصات ؟ نعم لا

لا مانع من معلومات من الويب ؟ نعم لا

لا مانع من ملحقات مع البريد الإلكتروني ؟ نعم لا .

نعم لا . حدد ذلك ....

المتصفح المستخدم من قبل المستفيد ....

منصة تشغيل المستفيد ....

ما هي المصادر الأخرى (إذا كانت هناك مصادر) استخدمها المستفيد ؟ ....

إجابة / رد الموظف ....

هل كنت قادرًا على إجابة سؤال المستفيد : نعم لا .

صف طبيعة الإجابة التي تم تقديمها للمستفيد ....

....

ما المصادر التي استخدمتها للإجابة عن هذا السؤال؟...

....

إجابة مجانية ....

تم إنشاؤها بواسطة العاملين ....

إجابة مملوكة ....

إجابة تقليدية ....

أخرى...

هل قمت بإحالة هذا السؤال؟ نعم لا .

إذا كان نعم داخلي ؟...

خارجي؟...

إلى أين قمت بإحالة المستفيد؟ ....

أسباب الإحالة ....

هل كنت قادرًا على إجابة هذا السؤال؟ نعم لا.

د- مثال لبطاقة عملية مرجعية رقمية (تابع)

إذا كانت الإجابة نعم ، لماذا قمت بإحالة هذا السؤال؟ ....

....

عدد الردود الرقمية ....

....

هل كانت هناك ردود غير رقمية ؟ نعم   لا.

ملحوظة: في حالة إرسال ردود غير رقمية ، لا تضمن هذا السؤال كونه سؤالا مرجعيًا رقميًا .

ذ - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال البريد الإلكتروني:

هذه البطاقة مخصصة للاستخدام من قبل المكتبات التي تقدم كلاً من الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية (في حالة اعتماد الخدمة المرجعية بشكل رئيسي على خدمة البريد الإلكتروني)، ويتم استخدام هذه البطاقة مع بطاقة العملية المرجعية لتتبع العمليات المرجعية الرقمية.

اسم الموظف: ....

السؤال	المستفيد	توقيت وتاريخ إرسال البريد الإلكتروني	توقيت وتاريخ استقبال البريد الإلكتروني	توقيت وتاريخ الانتهاء من العملية المرجعية	إجمالي الوقت المستغرق	نوع السؤال المرجعي
أمثلة : ما آخر تعداد لسكان بوليفيا ؟	Amgad E.	٧-٥-٢٠٠٢ ١٠:٠٥ صباحًا	٧-٥-٢٠٠٢ ١٠:١٢ صباحًا	٧-٥-٢٠٠٢ ١٠:٣١ صباحًا	٢٦ دقيقة	سؤال مرجعي جاهز
من مؤلف قصة "Midnight Express"؟	Sebastian S.	٧-٥-٢٠٠٢ ١٠:٠٩ صباحًا	٧-٥-٢٠٠٢ ١٠:٣٢ صباحًا	٧-٥-٢٠٠٢ ١٠:٤١ صباحًا	٣١ دقيقة	سؤال مرجعي ببليوجرافي
الإجمالي :٢					٥٧ دقيقة	

ر- بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي:

السؤال	المستفيد	توقيت وتاريخ بدء العملية المرجعية المطلوبة من قبل المستفيد	توقيت وتاريخ قبول العملية المرجعية من قبل الخدمة	توقيت وتاريخ الانتهاء من الجلسة	إجمالي الوقت المستغرق	نوع السؤال المرجعي
أمثلة: كيف تعمل المنازل الضوئية؟	Anna Maria L.	١٦-٩-٢٠٠٢م ١:٠٢ مساءً	١٦-٩-٢٠٠٢م ١:٠٣ مساءً	١٦-٩-٢٠٠٢م ١:١٥ صباحًا	١٣ دقيقة	سؤال مرجعي جاهز
نموذج للمهارات و الكفاءات	Frank D.	١٦-٩-٢٠٠٢م ٢:١٦ مساءً	١٦-٩-٢٠٠٢م ٢:١٦ مساءً	١٦-٩-٢٠٠٢ ٣:١٤ صباحًا	٥٨ دقيقة	سؤال بحثي
الإجمالي: ٢					٧١ دقيقة	

ز - إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي أو لمدة أسبوعين:

إجمالي الأنشطة المرجعية بشكل يومي :

التاريخ .... اسم الموظف ....

العملية المرجعية	حدد كل عملية مرجعية فى المكان الخاص بها	الإجمالى
رقمية	IIII	
هجينة*	II	
تقليدية	llll	

* هي تلك العمليات التي تم تقديمها للخدمة بشكل رقمي ولكن تم الرد عليها أو الإجابة عنها بوسائل غير رقمية كما هو محدد في المقياس رقم(٤).

إجمالي الأنشطة المرجعية لمدة أسبوعين :

التاريخ	رقمية	هجينة*	تقليدية	الاجمالى
الاجمالى				

* هي تلك العمليات التي تم تقديمها للخدمة بشكل رقمي ولكن تم الرد عليها أو الإجابة عنها بوسائل غير رقمية كما هو محدد في المقياس رقم (٤) .

س - نموذج حساب وقت اكتمال الخدمة المرجعية الرقمية :

فترة العينة ....

العدد الإجمالي للأسئلة المرجعية الرقمية ....

أضف العدد الإجمالي من كل من ملفات الولوج للعمليات المرجعية – البريد الإلكتروني أو الوقت الواقعي.

إجمالى وقت اكتمال الخدمة :

قم بتحويل الأوقات من تسجيلة العملية المرجعية إلى دقائق ، ادخل البيانات في ملفات ولوج العمليات المرجعية – البريد الإلكتروني أو الوقت الواقعي .

أضف إجمالي الدقائق من جميع ملفات الولوج للعمليات المرجعية .

معدل وقت الاكتمال :

إجمالي وقت الاكتمال بالدقائق .... ÷

إجمالي عدد الأسئلة المرجعية الرقمية .... = معدل وقت الاكتمال.

(١) تقتصر على الأسئلة المرجعية الرقمية كما تم تحديدها في مقياس رقم ١ (الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة).
قم بتحويل وحدات الوقت إلى دقائق (الساعة = ٦٠ دقيقة ، اليوم = ١٤٤٠ دقيقة)

ش - مثال لجدول عمل تجميع بيانات للخدمة المرجعية الرقمية – مزيج من المقاييس و الإحصاءات.

فئة السؤال المرجعي الرقمي المستقبل :

تاريخ اليوم .... فترة التقييم ....

الشخص القائم على إكمال النموذج ....

ملحوظة: يتضمن الجدول التالي عددًا من الإحصائيات الوصفية والمقاييس التي تمت جدولة نتائجها بشكل قيم رقمية، وقد تم تخصيص نماذج منفصلة لكل من المقياس رقم ١٠ (أنواع الأسئلة المتلقاة)، المقياس رقم ١٣ (المصادر المستخدمة لكل سؤال) نظرًا لتطلبها أكثر من نتيجة رقمية.

المقياس	أسلوب الحساب	النتيجة
١ - أعداد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة	احسب أعداد الأسئلة المرجعية المتلقاة	
٢ - أعداد الردود المرجعية الرقمية	احسب أعداد الردود المرجعية التي تم إرسالها	
٣ - أعداد الإجابات المرجعية الرقمية	احسب أعداد الإجابات المرجعية الرقمية المقدمة	
٤ - عدد الأسئلة المتلقاة رقميًا ولكن لم يتم الرد أو الإجابة عنها بشكل رقمي كامل	احسب أعداد الأسئلة المتلقاة رقميًا ولكن لم يتم الرد أو الإجابة عنها بشكل رقمي كامل	
٥ - إجمالي الأنشطة المرجعية – الأسئلة المتلقاة	أضف كلاً من أعداد الأسئلة المرجعية الرقمية المتلقاة ، أعداد الأسئلة المهجنة المتلقاة ،وأعداد الأسئلة التقليدية المتلقاة	

المقياس	أسلوب الحساب	النتيجة
٦ - نسبة الأسئلة المرجعية الرقمية إلى إجمالي الأسئلة المرجعية	قم بقسمة أعداد الأسئلة المرجعية المتلقاة على إجمالي ناتج مقياس رقم ٥ واضر ب الناتج في ١٠٠	
٧ - معدل تحقيق الإجابات المرجعية الرقمية الصحيحة	قم بقسمة أعداد الإجابات الصحيحة على إجمالي أعداد الأسئلة المتلقاة واضرب الناتج في ١٠٠	
٨ - وقت استكمال الإجابة المرجعية الرقمية	أضف إجمالي الوقت المستغرق في الإجابة عن الأسئلة المرجعية، ثم اقسمه على أعداد الأسئلة المرجعية الرقمية	
٩ - عدد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجابة	احسب أعداد الأسئلة المرجعية الرقمية غير المجاب عنها خلال فترة التقييم	
١٠ - إجمالي عدد الإحالات	احسب إجمالي الإحالات بما في ذلك الإحالات الداخلية والخارجية	
١١ - معدل التشبع	قم بقسمة عدد المستفيدين من الخدمة المرجعية الرقمية على إجمالي المجتمع المستهدف واضرب الناتج في ١٠٠	
١٢ - المستفيدون المتكررون	احسب عدد المستفيدين المتكررين	

ص - فئة السؤال المرجعي الرقمي المستقبل:

المقياس (رقم ١٠): فئة السؤال المرجعي الرقمي المستقبل

تاريخ اليوم .... فترة التقييم ....

الشخص القائم على إكمال النموذج ....

في الجدول التالي، قم بالإشارة إلى عدد كل فئة من الأسئلة المرجعية المتلقاة خلال فترة التقييم:

فئة السؤال المرجعي الرقمي المستقبل	العدد
الأسئلة الببليوجرافية Bibliographic	
الأسئلة التعليمية Instructional	
أسئلة بحث الإنتاج الفكري Literature Search	
أسئلة الاستشارات القرائية Reader's Advisory	
الأسئلة المرجعية الجاهزة Ready Reference	
الأسئلة البحثية أو الطلبات الموضوعية Research or Subject Request	
الأسئلة الفنية Technical	
أسئلة «أخرى» Other	
أسئلة خارج النطاق Out of Scope	

ملحوظة: في حالة قابلية تضمين السؤال في أكثر من فئة، قم بإضافة السؤال إلى فئة « أخرى».

ض - المصادر المستخدمة لكل سؤال :

المقياس (١٣): المصادر المستخدمة لكل سؤال:

تاريخ اليوم .... فترة التقييم .... الشخص القائم على إكمال النموذج ....

استخدم هذا الجدول في حالة اختيارك تقسيم المصادر المستخدمة لكل سؤال إلى فئات كما تم توضيحه بالدليل :

نوع المصادر المستخدمة للإجابة عن الأسئلة المرجعية الرقمية	عدد مرات استخدام المصدر
مصادر متاحة بدون رسوم (إلكترونية)	
مصادر منشأة من قبل العاملين (إلكترونية)[1]	
مصادر ذات حقوق ملكية أو من خلال موردين (إلكترونية)	
مصادر تقليدية (تم إرسال المعلومات إلكترونياً)	
مصادر أخرى	

إذا كنت تسجل كل مصدر تم استخدامه للإجابة عن كل سؤال ، قم بتسجيل هذه المعلومات التفصيلية في نموذج العملية المرجعية الرقمية وحدد في الجدول أدناه أي مصدر تم استخدامه خلال فترة التقييم وعدد مرات استخدامه. استخدم المستوى التفصيلي من المعلومات المناسب لك و من أمثلة ذلك :

المصدر المستخدم	عدد مرات الاستخدام
e.g.: WorldCat	
e.g.: S&P NetAdvantage	
e.g.: EBSCO Business Source	

(١) فقط قم بحساب تلك المصادر تحت تلك الفئة، ولا يتم حسابها مرة أخرى تحت فئة مصادر «أخرى»

ط - بطاقة الولوج لعملية أسئلة مرجعية رقمية من خلال جلسات الوقت الواقعي :

المقياس رقم (١٥) عدد الجلسات المرجعية الرقمية:

عدد الجلسات المرجعية الرقمية- المطلوبة	

عدد الجلسات المرجعية الرقمية - المقبولة	

ملحوظة :

قد يختلف معنى مصطلح جلسة في عدد من البرمجيات المختلفة وملفات الولوج الإلكترونية، أو قد يتم استخدام مصطلحات مختلفة للدلالة على معنى الجلسة نفسه، ويمكن تعريف الجلسة في نطاق الوقت الواقعي على أنها وقت اتصال مستمر ونشط بين البرنامج الخاص بالمستفيد وبرنامج الخدمة.

وعمومًا وقد تحدث الجلسة في أي شكل من أشكال الوقت الواقعي التالية:

المحادثة، أو الرسائل المباشرة، أو التفاعلات المرئية، أو الصوت عبر عناوين الحاسبات على الشبكة IP، وليس بالضرورة أن تعبر الجلسة عن كامل الوقت المستغرق فى الإجابة عن السؤال المرجعي الرقمي، وفي كثير من الحالات ربما يكون من المفيد معرفة عدد الجلسات المطلوبة (مثال ولوج المستفيد لموقع الخدمة وطلبة الجلسة)، وعدد الجلسات المقبولة (مثال : قيام موظفي الخدمة المرجعية بالرد على الطلب). وللمزيد من المعلومات عن الوقت الخاص بالإجابة عن الأسئلة قد يكون من المفيد معرفة معدل الوقت المستغرق لقبول الجلسة المطلوبة .

ظ - تحليل ملفات الولوج- استخدام وفقًا لأيام الأسبوع، استخدام وفقًا للتوقيت خلال اليوم.

تاريخ اليوم .... فترة التقييم ....

الشخص القائم على إكمال النموذج ....

المقياس رقم ١٦: استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقًا لأيام الأسبوع :

أيام الأسبوع	الاستخدام
الأحد	
الإثنين	
الثلاثاء	
الأربعاء	
الخميس	
الجمعة	
السبت	

ملحوظة :

يمكن استخدام تلك البيانات وعرضها من خلال رسم بياني باستخدام قوائم جدولية.

المقياس رقم (١٧): استخدام الخدمة المرجعية الرقمية وفقاً لتوقيت اليوم: قد تكون هناك حاجة إلى التحويل من التوقيت العسكري إلى التوقيت التقليدي.

توقيت اليوم (صباحًا)	الاستخدام	توقيت اليوم (مساءً)	الاستخدام
منتصف الليل – ١٢:٥٩ صباحًا		الظهر – ١٢:٥٩ مساءً	
١:٠٠– ١:٥٩ صباحًا		١:٠٠– ١:٥٩ مساءً	
٢:٠٠–٢:٥٩ صباحًا		٢:٠٠–٢:٥٩ مساءً	
٣:٠٠–٣:٥٩ صباحًا		٣:٠٠–٣:٥٩ مساءً	
٤:٠٠– ٤:٥٩ صباحًا		٤:٠٠– ٤:٥٩ مساءً	
٥:٠٠– ٥:٥٩ صباحًا		٥:٠٠– ٥:٥٩ مساءً	
٦:٠٠– ٦:٥٩ صباحًا		٦:٠٠– ٦:٥٩ مساءً	
٧:٠٠– ٧:٥٩ صباحًا		٧:٠٠– ٧:٥٩ مساءً	
٨:٠٠– ٨:٥٩ صباحًا		٨:٠٠– ٨:٥٩ مساءً	
٩:٠٠– ٩:٥٩ صباحًا		٩:٠٠– ٩:٥٩ مساءً	
١٠,٠٠ – ١٠,٥٩ صباحًا		١٠–١٠:٥٩ مساءً	
١١:٠٠ – ١١:٥٩ صباحًا		١١:٠٠ – ١١:٥٩ مساءً	

ملحوظة:

يمكن استخدام تلك البيانات، وعرضها من خلال رسم بياني باستخدام قوائم جدولية.

ع - تحليل الولوج - متصفح المستفيد أو منصة تشغيل المستفيد :

تاريخ اليوم .... فترة التقييم ....

الشخص القائم على إكمال النموذج ....

المقياس رقم (١٨) متصفح المستفيد .

ربما يقاس هذا المقياس على مستوى النسخة أو باستخدام نوع المتصفح، وذلك وفقًا للحاجة .

المتصفح	استخدام النسخة	استخدام المتصفح
Internet Explorer		
Version		
Version		
Version		
Netscape Navigator		
Version		
Version		
Version		
AOL		
Version		
Version		
Version		
Other: (please list)		

المقياس رقم(١٩): منصة تشغيل المستفيد :

منصة التشغيل	الاستخدام
Windows XP	
Windows 2000	
Windows Millennium	
Windows 98	
Windows 95	
Windows NT	
Macintosh OS	
Linux	
Other:	

غ - مقاييس رضا المستفيدين – مثال لاستبانة التوقعات من الخدمة.

مقياس رقم(٢٢): التوقعات من الخدمة - باستخدام استبانة قبل بدء العملية المرجعية .

يقوم المستفيد بتعبئة نموذج استبانة فى بداية العملية المرجعية الرقمية أو كجزء من جماعة التركيز أو المقابلة، ويمكن أن تأخذ هذه الاستبانة شكل رسالة بالبريد الإلكتروني يتم إرساله من قبل العاملين كجزء من عملية المقابلة المرجعية، أو يمكن دمجه ضمن نموذج تقديم الخدمة المرجعية الرقمية المتاح على الويب.

من فضلك ساعدنا في العمل على تحسين الخدمة المرجعية الرقمية من خلال الإجابة على الأسئلة التي تساعدنا في التعرف إلى توقعاتك من الخدمة.

ما نوع السؤال المتوافر لديك اليوم؟

ما الشكل المفضل لديك للحصول على الإجابة ؟

هل تريد نصوصًا كاملة فقط ؟ نعم .... لا ....

هل تتقبل الحصول على استشهادات أو مستخلصات ؟ نعم ....

لا ....

هل يوجد أشكال أخرى للإجابة تود الحصول عليها ؟

ملف وورد؟ .... ملف الوثيقة المحمولة؟ ....

أخرى؟... غير متأكد ....

ما المدة التي تتوقع أن نستغرقها للإجابة عن سؤالك؟ ....

....

هل تريد الحصول على الإجابة في تاريخ أو وقت محدد ؟ نعم ....

لا ....

إذا كانت الإجابة بنعم، متى ذلك؟ ....

ما توقعاتك فيما يتعلق بالإجابة التي ترغب في الحصول عليها من الخدمة؟

ف - قياسات رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة :

قد تساعد الأسئلة التالية في بناء الاستبانات، والمقابلات، وجماعات التركيز لتحديد رضا المستفيد.

الإحاطة بالخدمة :

كيف علمت عن الخدمة ؟

الاحتمالات : (من خلال الويب ، العلامات المتواجدة بالمكتبة ، كلمات من أشخاص موثوق فيهم، الإعلانات في المجلات والدوريات، توصية من مستفيد آخر، الملصقات، البريد، مقالة، التليفزيون، أو الإرسال الإذاعي).

الوصول للخدمة :

- ما مدى سهول الوصول لخدمتنا؟
- ما مدى سهولة موقع الويب (أو نقاط وصول أخرى) للإبحار فيه ؟
- هل واجهت أية مشاكل فنية في تقديم سؤالك المرجعي؟
- هل لديك احتياجات سمعية أو بصرية خاصة؟
- ما نوع متصفح الويب الذي تستخدمه أو نظام التشغيل لديك؟
- ما أكثر الأوقات التي تستخدم فيها الخدمة؟
- هل احتجت إلى الانتظار لفترة زمنية طويلة ؟
- كم استغرقت من الوقت للسماع من أحد العاملين بعد مبادرتك بتقديم سؤالك؟

مصادر أخرى تمت استشارتها من قبل المستفيد:

ما هي المصادر الأخرى التي استخدمتها للحصول على إجابة لسؤالك؟

هل استخدمت خدمة مرجعية رقمية أخرى بجانب هذه الخدمة؟

من فضلك صف تجربتك في التعامل مع مصادر أخرى أو خدمة مرجعية أخرى تم استخدامها .

أسباب الاستخدام:

لماذا حاولت استخدام خدمتنا؟

هل استخدمت خدمتنا من قبل؟

ف - قياسات رضا المستفيدين - نموذج من أسئلة الاستبانة (تابع):

إذا كان كذلك ، لماذا تستخدم خدمتنا مرة أخرى؟

قائمة مراجعة بالإجابات المحتملة :

(الخدمة كانت رائعة ، هذا هو اختياري الوحيد نظرًا لبعدي عن المكتبة، تتيح لي عملاً أقل، يمكن للخدمة الوصول لمصادر لا يمكنني تحمل تكاليفها بشكل شخصي، خدمة شخصية ، لا يوجد رسوم تصوير).

- هل أنت على علم بخدمتنا ؟ (انظر أيضاً جزء الإحاطة بالخدمة المذكور أعلاه).
- إذا كنت على علم بخدمتنا ، هل هناك سبب لعدم استخدامك لها ؟
- قائمة مراجعة بالإجابات المحتملة:

- ليست لدى حاجة معلوماتية.
- ليست لدي إتاحة للبريد الإلكتروني (الويب= ، المحادثة، الصوت، الفيديو).
- لا أعرف كيف أستخدم البريد الإلكتروني (الويب ، المحادثة ، الصوت ، الفيديو).
- توقعت أن تكون الخدمة شخصية جدًا.
- الخدمة المرجعية التقليدية جيدة.
- أكره التعامل مع الحاسبات الآلية.
- سؤالي المرجعي أكثر تعقيدًا مما تقدمه خدمتكم.
- الخدمة غير متوافرة عند احتياجي لها.

- هل استخدمت خدمتنا من قبل ؟

أسباب عدم الاستخدام:

- إذا كان الأمر كذلك، لماذا لم تستخدمها مرة أخرى؟
- قائمة مراجعة بالإجابات المحتملة:

- لم تكن لدي احتياجات لاحقة.
- سوء الخدمة للمرة الأولى .
- عدم توافق نطاق الخدمة مع احتياجاتي.
- ضعف توافر الاتصال وجهًا لوجه.
- وجود الكثير من الصعوبات الفنية .

ف - قياسات رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة (تابع):

- عدم توافر الخدمة عند احتياجي لها.
- الخدمة أفضل من مصادر أخرى.
- عدم اكتمال، أو شمولية، أو دقة الإجابة المقدمة في المرة الأولى بشكل كافٍ.
- تعلمت كيفية الحصول على المعلومات بمفردي.
- تعلمت كيفية البحث بمفردي كنتيجة للمساعدة التي حصلت عليها من الخدمة.

التعديلات المطلوبة أو الخدمات الإضافية :

– كيف يمكن أن نحسن من خدمتنا؟

– من وجهة نظرك ما، التحسينات الواجب توافرها؟

– هل أنت متأكد من ملاءمة ساعات وأيام الخدمة لاحتياجاتك؟

– هل تعتقد أن نطاق الخدم ضيق جداً؟

– ما نوعية الأسئلة التي لا يتم الإجابة عنها حاليًا وترغب أن نجيب عنها ؟

– كيف ترى وقت دوران الخدمة ؟

– هل كانت الخدمة سهلة الاستخدام؟

- هل لديك احتياجات خاصة غير قادرين على تلبيتها لك في الوقت الحالي؟

الرضا عن العاملين:

– هل وجدت موظفينا مساعدين لك ؟

– هل وجدت موظفينا على قدر من المعرفة؟

– هل وجدت موظفينا ودودين؟

– من فضلك قيّم الشخص المساعد لك من حيث الاتجاهات والسلوكيات؟

– هل شعرت بحصولك على خدمة شخصية من موظفينا ؟

– هل تشعر برد موظفينا عليك في إطار زمني مقبول ؟

– هل كان الموظفون مساعدين للتغلب على أية صعوبات واجهتها أثناء وصولك للخدمة؟

ف - قياسات رضا المستفيدين – نموذج من أسئلة الاستبانة (تابع):

الرضا عن أسلوب التوصيل:

- هل كنت راضيًا عن طريقة توصيل إجابتك؟
- هل توقعت أشكال أخرى للتوصيل؟
- هل ترغب في إضافتنا أشكال أخرى للتوصيل (انظر أيضًا التحسينات أو الخدمات الإضافية)؟

عائد الخدمة على المستفيد :

هل كان لخدمتنا عائد عليك؟

من فضلك صف بشكل تفصيلي كيف كان للخدمة عائد على حياتك، أو مهنتك، أو العملية التعليمية، الإبداع ،...إلخ.

ق - جدول عمل التكلفة:

جدول عمل لتحديد تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية:

يوفر هذا النموذج اقتراحات ترتبط بالعوامل الواجب تضمينها لتحديد التكلفة، وقد تختلف تلك العوامل اعتمادًا على نوع الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة، وبالنسبة للمكتبات التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية كجزء من الخدمة المرجعية التقليدية ، قد يصعب تحديد التكلفة بشكل صحيح، وفي كثير من الحالات يحتاج تحديد تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية إلى استخلاصها من التكلفة الإجمالية لخدمة المراجع إذا ما كانت تفاصيل الميزانية غير متاحة على المستوى التفصيلي المطلوب، وعلى الرغم من احتمالية صعوبة تلك الأوجه من التقييم ، فإن من الأفضل القيام بعض التحليلات بدلاً من لا شيء .

عامل التكلفة	التكلفة الشهرية
رواتب الموظفين والمزايا (قم بالتوزيع في حالة الضرورة)	
مصاريف التدريب	
تكلفة الاتصالات (موزعة)	
الأجهزة — الشراء الأولى والتحديث	
تكاليف الدعم الفني	
البرمجيات — الشراء الأولى(قم بالتوزيع فى حالة الضرورة)	
البرمجيات — التحديث (قم (بالتوزيع في حالة الضرورة)	
ترخيص قواعد البيانات (قم بالتوزيع في حالة الضرورة)	
تكاليف الدعم الفني	
تكاليف الإعلانات	

ق - جدول عمل التكلفة (تابع) :

عامل التكلفة	التكلفة الشهرية
المرافق – التدفئة ، الكهرباء(قم بالتوزيع في حالة الضرورة)	
الإيجار (قم بالتوزيع فى حالة الضرورة)	
المصادر المطبوعة (قم بالتوزيع في حالة الضرورة)	
المواد المدعمة – الأدلة ،...إلخ	
تكاليف استضافة موقع الويب ، تكاليف اسم المجال (قم بالتوزيع في حالة الضرورة)	
التجهيزات	
أخرى	
الإجمالي	

ك - جدول عمل توزيع تكلفة المصادر الرقمية :

يستخدم هذا النموذج لتحديد تكلفة استخدام المصادر المتاحة على الخط المباشر من خلال العاملين بالخدمة المرجعية الرقمية ، وذلك في حالة استخدام تلك المصادر أيضًا من قبل كل من العاملين بالمكتبة، والمستفيدين بالمكتبة ، والمستفيدين عن بعد، وفي حالة استخدامك برنامجًا للولوج الإلكتروني، قد يمكنك تحديد عدد الجلسات التي تم إنشاؤها من قبل محطات عمل الخدمة المرجعية الرقمية.

المصادر المجانية المتاحة على الخط المباشر	إجمالى التكلفة	نسبة الاستخدام من قبل العاملين بالخدمة المرجعية الرقمية	تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية
مثال : ابسكو هوست EBSCOHost	$٧٤،٠٠٠	٧٪ أو ٠,٠٧	٥،١٨٠
الإجمالي			

ل - تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية بالنسبة إلى إجمالي ميزانية الخدمة المرجعية / إجمالي ميزانية المكتبة :

جدول عمل للمقياس رقم (٣٢): تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من الميزانية الإجمالية للخدمة المرجعية :

أ: تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية (انظر جداول عمل ق ، ك لتكلفة الخدمة المرجعية الرقمية).

ب: إجمالي تكلفة الخدمة المرجعية .

أ: تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية ....

ب: إجمالي تكلفة الخدمة المرجعية .... = ج

.... X ١٠٠ = ...

.... ٪

ج (من أعلى)

جدول عمل للمقياس رقم (٣٣) : تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية كنسبة من الميزانية الإجمالية للمكتبة أو للمؤسسة :

أ: تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية (انظر جداول عمل ق ، ك لتكلفة الخدمة المرجعية الرقمية)

ب: إجمالي ميزانية المكتبة أو المؤسسة.

.... ÷ ....

.... = ج

أ: تكلفة الخدمة المرجعية الرقمية ب: إجمالي ميزانية المكتبة أو المؤسسة

.... X ١٠٠ = ...÷

.... ٪

ج (من أعلى)

م - وقت العاملين المستنفد - نسبة وقت متابعة التكنولوجيا :

تاريخ اليوم .... فترة التقييم .... الشخص القائم على إكمال النموذج ....

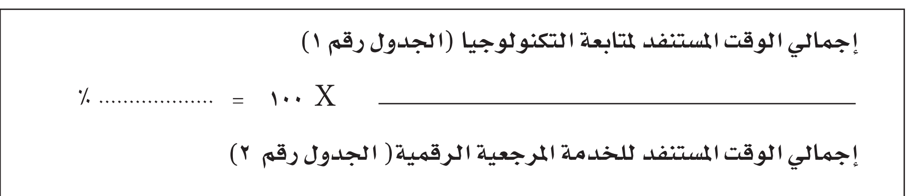
الجدول رقم (١) :

الأنشطة المتضمنة في متابعة التكنولوجيا	الوقت المستنفد
بناء وصيانة وتحديث مصادر الخدمة المرجعية الرقمية	
بناء وصيانة وتحديث موقع الويب للخدمة المرجعية الرقمية	
تحميل وتركيب تحديثات البرمجيات	
تشخيص وتصحيح مشكلات الأجهزة	
تشخيص وتصحيح مشكلات البرمجيات	
تعلم كيفية استخدام البرمجيات المستخدمة في الخدمة المرجعية الرقمية (مثال: المحادثة ، البريد الإلكتروني، التفاعلات المرئية والصوت ، برمجيات المراجع الرقمية)	
تعلم كيفية استخدام قواعد البيانات (قواعد البيانات المملوكة، مصادر المتاحة على الويب)	
القيام بعملية التقييم	
أخرى:	
إجمالي الوقت المستنفد لمتابعة التكنولوجيا	

الجدول رقم (٢) :

إجمالي الوقت المستنفد للخدمة المرجعية الرقمية	

المعادلة :



$$\frac{\text{إجمالي الوقت المستنفد لمتابعة التكنولوجيا (الجدول رقم ١)}}{\text{إجمالي الوقت المستنفد للخدمة المرجعية الرقمية(الجدول رقم ٢)}} \times ١٠٠ = ... \%$$

ن - وقت العاملين المستنفد - نسبة وقت متابعة المستفيدين مع التكنولوجيا.

تاريخ اليوم .... فترة التقييم .... الشخص القائم

على إكمال النموذج ....

الوقت المستنفد	أنشطة مساعدة المستفيدين في التعامل مع التكنولوجيا
	تعليم المستفيد كيفية الوصول الى قواعد البيانات أو استخدامها.
	تعليم المستفيد كيفية تحميل برمجيات (مثال : أدوب أكروبات القارئ ، أو برمجيات في حاجة إلى إدخالها)
	استيراد النتائج في تطبيقات مختلفة (مثال أم أس إكسل ، أو برنامج للببليوجرافية)
	تعليم المستفيد كيفية فتح وحفظ وتحميل مرفقات البريد الإلكتروني
	تشخيص وتصحيح مشكلات البرمجيات من جهة المستفيد
	تعليم المستفيد كيفية استخدام المحادثة، برمجيات الفيديو والصوت التفاعلي لاستخدام الخدمة المرجعية
	تعليم المستفيد الخصائص المهمة في متصفحات الويب أو منصات التشغيل
	أخرى
	إجمالي الوقت المستنفد لمساعدة المستفيد مع التكنولوجيا

الجدول رقم (٢) :

إجمالي الوقت المستنفد للخدمة المرجعية الرقمية	

المعادلة :

$$\frac{\text{إجمالي وقت العاملين المستنفد لمساعدة المستفيد مع التكنولوجيا (الجدول رقم (١))}}{\text{إجمالي وقت العاملين المستنفد للخدمة المرجعية الرقمية الجدول رقم (٢)}} \times ١٠٠ = ... \%$$

الملحق رقم (٢)

مقاييس وإحصاءات أخرى تم وضعها في الاعتبار لغرض هذا الدليل

مقدمة :

وضع فريق العمل عددًا من المقاييس والإحصاءات في الاعتبار لتضمينها في الدليل، وقد تم الحصول على المقاييس والإحصاءات التي تم وصفها بشكل تفصيلي (انظر الفصل الثاني) من خلال اقتراحات اللجنة الاستشارية، وأدبيات الموضوع، والزيارات الميدانية بالإضافة إلى خبرة المؤلفين في هذا المجال. وعلى الرغم من ذلك فقد نشأ أثناء الدراسة عدد من المقاييس والإحصاءات الناتجة عن مناقشات فريق عمل الدراسة والمدخلات الإضافية من اللجنة الاستشارية، بالإضافة إلى الدراسات السابقة، ولم يستطع فريق العمل وصف تلك المقاييس والإحصاءات بشكل مفصل، بالإضافة إلى عدم القدرة على اختبارها ميدانيًا، وعلى الرغم من ذلك فقد تم تضمين هذا العمل المبدئي في هذا الملحق.

تم تضمين تلك المقاييس والإحصاءات في الملحق رقم (٢) باعتبارها مقترحات إضافية لمجال بدء فريق الدراسة العمل فيها، كذلك تم تضمينها نظرًا لاحتمالية اهتمام بعض الباحثين الآخرين أو أخصائيي الخدمة المرجعية الممارسين بها كلما استمروا في بناء مقاييس وإحصاءات لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية. وعلى الرغم من ذلك، فإننا نؤكد أن المقاييس والإحصاءات التي تم تضمينها في الملحق رقم (٢) لم يتم بناؤها بشكل كامل ولم يتم اختبارها ميدانيًا من الناحية الإجرائية، وإنما تم تضمينها فقط كمجالات إيضاحية للأبحاث المستقبلية .

المقاييس والإحصاءات

عدد الرسائل الأولية الرقمية المتلقاة :

التعريف :

يشير عدد الرسائل الأولية الرقمية المتلقاة إلى عدد الرسائل القادمة التي تم استقبالها من المستفيد كنقطة بداية للاتصال مع الخدمة المرجعية الرقمية، وقد تستقبل تلك الرسائل عن طريق البريد الإلكتروني أو من خلال الاتصال الأولي عن طريق المحادثة أو من خلال جلسات الفيديو الرقمي والصوت الرقمي، وقد تتضمن كل رسالة أولية يتم استقبالها أكثر من سؤال مرجعي، وفي هذه الحالة ولغرض هذا الإحصاء فقط يتم حساب

رسالة الاتصال الأولى كونها رسالة رقمية واحدة واردة، ولغرض المعيارية والمقارنة ، يتم قياس هذا الإحصاء على أساس الرسائل الرقمية المرجعية المتلقاة كل أسبوع.

السبب المنطقي :

يستخدم هذا المقياس كنقطة للمقارنة مع عدد الأسئلـة المرجعية الرقمية المتلقاة (المقياس رقم (١): عدد الأسئلة المرجعية الرقمية) وذلك لتحديد إلى أي مدى يمكن تضمين الرسائل المتلقاة في أكثر من سؤال مرجعي رقمي، ومن الممكن الاستفادة من اقتناء هذا الإحصاء في تصميم نقاط الاتصال الأولى للمستفيدين مع الخدمة (البريد الإلكتروني، نموذج الويب ، ...إلخ) . كذلك يمكن الاستفادة من هذا الإحصاء كعامل تحكم للتأكد من التعامل مع كل سؤال مرجعي رقمي تم تلقيه بشكل ملائم .

التحليل الموضوعي ، التصنيف ، وجدولة الأسئلة :

التعريف :

سوف يتم تحليل كل سؤال مرجعي وتخصيصه لتصنيف موضوعي ، ويلي ذلك جدولة إجمالي عدد الأسئلة المدرجة تحت كل تصنيف.

السبب المنطقي:

ترجع أهمية التصنيف الموضوعي وجدولة الأسئلة المرجعية المتلقاة إلى اتخاذ القرارات المتعلقة بتنمية المقتنيات، والقرارات الطارئـة، وواجبات العامليـن، بناءً على مجالات الخبـرة .

طول الجلسة- جلسات المحادثة عبر الوقت الواقعي ، الصوت ، التفاعلات المرئية.

التعريف:

سوف يعكس هذا المقياس متوسط الوقت الظاهر من بدء الولوج الأولي أو مشاركة المستفيد في جلسات الوقت الواقعي إلى إتمام الجلسة ذاتها، وقد يساعد استخدام ملفات ولوج الويب الإلكترونية أو التقارير في تجميع البيانات المطلوبة لهذا المقياس .

السبب المنطقي:

يمكن استخدام طول الجلسة الخاصة بالوقت الواقعي لعملية المحادثة أو الفيديو في مساعدة العاملين على تخصيص، وتحليل العمليات المرجعية من حيث الكفاءة والفاعلية في بيئة الوقت الواقعي ، كذلك يمكن استخدام هذا المقياس كنقطة للمقارنة مع الأساليب الأخرى لتوصيل الخدمة ، من ناحية أخرى يمكن استخدام المقياس بالتعاون مع البيانات التي يتم تجميعها من المقياس التالي «الوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة» لتحديد إجمالي الوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة المرجعية الرقمية في نطاق بيئة الوقت الواقعي.

الوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة - جلسات المحادثة عبر الوقت الواقعي ، الصوت، التفاعلات المرئية :

التعريف:

يمثل وقت الإجابة عن الأسئلة متوسط الطول الزمني للوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة ، ويبدأ القياس منذ وقت بدء الجلسة الأولية للوقت الواقعي، ويتضمن أي وقت يستغرق في ذلك حتى إرسال الرد النهائي إلى المستفيد، ولا يقتصر وقت الإجابة عن الأسئلة لجلسات الوقت الواقعي على الوقت المستغرق في جلسة واحدة فقط، فقد يستغرق الأمر أكثر من جلسة واحدة للوقت الواقعي أو مزيج من الوقت الواقعي والاتصال غير التزامني للإجابة عن السؤال.

السبب المنطقي:

يمكن استخدام طول الجلسة الخاصة بالوقت الواقعي لعملية المحادثة أو الفيديو في مساعدة العاملين على تخصيص، وتحليل العمليات المرجعية من حيث الكفاءة والفاعلية في بيئة الوقت الواقعي ، كذلك يمكن استخدام هذا المقياس كنقطة للمقارنة مع الأساليب الأخرى لتوصيل الخدمة .

الوقت المستغرق للإجابة عن الأسئلة : طول الجلسة — الرد غير التزامني — البريد الإلكتروني أو نموذج تعبئة الويب :

التعريف :

يصف هذا المقياس متوسط طول الوقت المنقضي بين الاستقبال الأولي للعاملين بالخدمة للسؤال المرجعي عبر البريد الإلكتروني أو نموذج الويب وبين وقت إرسال الرد النهائي للمستفيد ، حيث يتم حساب الوقت المنقضي بين هذين الحدثين، ويتضمن ذلك

أي وقت تم استغراقه لمساعدة المستفيد مع التكنولوجيا أو الاتصالات المتبادلة بين العاملين والمستفيد لتوضيح السؤال أو الإجابة.

السبب المنطقي:

يمكن الاستفادة من هذا المقياس في تقدير متوسط الوقت المستغرق للإجابة عن السؤال المرجعي الرقمي في حالة توافر الوقت لدى العاملين بالخدمة لقراءة السؤال والرد عليه بدون انتظار المستفيد للحصول على رد فوري، ويمكن استخدام هذا المقياس للمساعدة في تحديد مقدار وقت العاملين المخصص للخدمة المرجعية الرقمية، وذلك لتقرير قصر جلسات الوقت الواقع للبريد الإلكتروني على الأسئلة السريعة فقط أو أنواع محددة من الأسئلة ، كذلك يمكن مقارنة هذا المقياس مع المقاييس الأخرى المرتبطة بطول الجلسات بغرض بناء تحليل لمعرف أكثر أساليب توصيل الخدمة المرجعية كفاءة وفاعلية ، وتحديد ما إذا كان هناك نوع معين من الجلسات أكثر ملاءمة لأنواع محددة من الأسئلة.

ملاءمة الإحالات :

التعريف :

ملاءمة الإحالة هو مقياس كمي يعتمد على تحليل ردود الإحالات لتحديد ما إذا كان هذا الرد متوافقًا مع معايير الإحالة والمتمثلة فيما يلي : مستفيد غير منتسب للمكتبة أو المؤسسة، سؤال غير ملائم للخدمة (مثال: تقتصر الخدمة على إجابة الأسئلة المندرجة تحت فئة الأسئلة المرجعية الجاهزة)، يمكن إعطاء أفضل رد عن طريق الخدمة التقليدية، ضعف ملاءمة المصادر الرقمية للإجابة عن السؤال،...إلخ، ويكون الرد على هذا السؤال – مدى ملاءمة الإحالة – بأحد الاختيارات الآتية : «ملائم»، أو «غير ملائم»، أو «لا أعرف».

السبب المنطقي:

يمكن أن يفيد هذا المقياس فى تحديد ما إذا كان أخصائي الخدمة المرجعية يأخذ قرارات دقيقة ترتبط بمدى ملاءمة الأسئلة المتلقاة لنطاق الخدمة من عدمه، كذلك يمكن استخدام هذا المقياس لتحديد إذا ما تمت الإحالة إلى مكان مناسب أم لا.

نسبة الأسئلة المرجعية المقدمة عبر موقع الويب إلى عدد جلسات المستفيدين عبر موقع المكتبة على الويب :

التعريف:

تتمثل هذه النسبة في مقارنة عدد الأسئلة المرجعية المقدمة عبر موقع الويب (أم م و) كما تم تحديدها من تحليل ملفات الولوج إلى عدد جلسات المستفيدين الذين قاموا بالدخول على موقع المكتبة(ج م م أ) ويمكن التعبير عن تلك النسبة كما يلي:

(أم م و)

(ج م م أ)

السبب المنطقي:

تتناظر هذه النسبة مع النسبة الخاصة بعدد الأسئلة المرجعية في البيئة التقليدية إلى إجمالى عدد الزيارات للمكتبة (حساب الباب الدوار Turnstile Count) . بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام هذا المقياس لتقييم المكان الخاص بوضع صفحة الأسئلة المرجعية الرقمية داخل نطاق موقع المكتبة على الويب من خلال مقارنة عدد المستفيدين المطلعين على موقع الويب باعتباره مصدرًا للإجابة عن أسئلتهم المرجعية إلى هؤلاء الذين يستخدمون الموقع بشكل عام.

تحليل الروابط الفائقة :

التعريف :

يمثل تحليل الروابط الفائقة مقياسًا لإجمالي عدد العناوين الفردية لمواقع الويب الأخرى المرتبطة بموقع الخدمة المرجعية الرقمية.

السبب المنطقي:

يمكن الاستفادة من هذا المقياس في تحديد طبيعة وعدد نقاط الإتاحة الإلكترونية المرتبطة بالخدمة المرجعية الرقمية، ويمكن أن يساعد ذلك في تطوير الدعاية والعلاقات العامة للخدمة، تحليل نطاق الخدمة ومجتمع المستفيدين المحتملين المستهدفين من الخدمة، بالإضافة إلى تحليل أسباب تقديم الأسئلة من خارج مجتمع المستفيدين المستهدف من الخدمة، بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام هذا المقياس في تحديد

درجة تنظيم مراجع محددة فى حالة التصميم الذاتي للمصادر المرجعية (مثال : الأدلة المرجعية، والأسئلة المتكررة، والقوائم البريدية) لموقع الويب الخاص بالخدمة المرجعية الرقمية .

رؤية المستفيدين للدقة :

التعريف:

تصف «رؤية المستفيدين للدقة» مفهوم المستفيد فيما يتعلق بصحة الرد المرسل للإجابة عن سؤاله ، وربما تعكس هذه الرؤية الدقة الفعلية للرد، وربما لا .

السبب المنطقي:

الدقة معيار مرتبط بشكل كبير بالصحة ، وربما تستخدم دقة الردود في تحديد حداثة المقتنيات بما في ذلك المصادر الإلكترونية والتقليدية (والتي من خلالها يتم إرسال المعلومات بشكل مباشر للمستفيد) ، وعلى الرغم من ذلك ، قد لا تعكس رؤية المستفيدين للدقة الدرجة الفعلية لدقة الردود، ويمكن أن يساعد تحليل رؤية المستفيدين العاملين في تطوير مهاراتهم الخاصة بتفسير أسباب اعتقادهم بدقة الردود .

رؤية المستفيدين لاكتمال الإجابات :

التعريف:

تصف رؤية المستفيدين لاكتمال الخدمة تقييمهم إذا ما كان الرد المرسل لسؤالهم المرجعي قد أجاب بشكل كامل عن السؤال ، وإذا ما كان تم تقديم الخدمة بشكل كامل أو لا (مثال : هل وفر مقدم الخدمة متابعة بعد إرسال الإجابة للتأكد من توافق الإجابة مع توقعات المستفيد؟) .

السبب المنطقي :

يمكن استخدام رؤية المستفيدين فيما بتعلق باكتمال الخدمة في تحليل وإدارة القضايا المرتبطة بخدمات العملاء مع العاملين. ويمكن استخدام هذا المقياس في تطوير السياسات الخاصة بإجراءات نقاط الاتصال خلال العملية المرجعية الرقمية ، ويمكن استخدام رؤية المستفيدين لاكتمال الإجابات فى تطوير سياسات الخدمة المرجعية الرقمية المرتبطة بشمولية الرد. كذلك يمكن أن يساعد هذا المقياس في عملية تنمية المقتنيات عن طريق

تقييم بعض القضايا، مثل: مدى كفاية قواعد بيانات النصوص الكاملة بالنسبة إلى المستخلصات والاستشهادات ، إذا ما كانت المصادر المتاحة على الخط المباشر تحتوي على درجة التعقيد المطلوبة من قبل المستفيد ، وإذا ما كانت توجد إتاحة كافية للخدمة للمصادر الأولية،...إلخ.

تكلفة بدء الخدمة مقابل التكلفة المستمرة :

التعريف:

يمثل هذا المقياس مقارنة بين كل من إجمالى تكلفة بدء الخدمة المرجعية الرقمية (بما في ذلك شراء الأجهزة والبرمجيات، ترخيص قواعد البيانات، توظيف العاملين ، مصاريف الاستشارات ، شراء متطلبات البنية التحتية ، إيجار المكان في حالة الحاجة إلى ذلك، التدريب الأولي، حملة العلاقات العامة لبدء الخدمة ، تكليف بدء الاتصالات، ...إلخ) والتكلفة المستمرة (تكاليف صيانة واستبدال الأجهزة والبنية التحتية ، الرواتب والزيادات المستمرة ، تكاليف تجديد الترخيص ، التعليم المستمر للعاملين لتحديث مهاراتهم ، التكلفة السنوية للاتصالات ، المراقبة المستمرة للبرمجيات والأجهزة ،تغييرات بيئة سوق العمل فيما يتعلق بالممارسات والسياسات، ...إلخ).

السبب المنطقي:

سيساعد فهم تكاليف بدء الخدمة مقارنة بالتكاليف المستمرة في الميزانية السنوية للخدمة، بالإضافة إلى إمكانية دفع الدين الخاص ببدء الخدمة عبر الوقت ، ويعد هذا المقياس مفيدًا بشكل خاص لمن لم يبدأ في تقديم الخدمة بعد أو لمن ما زالوا في السنة الأولى من تقديم الخدمة.

المراجع

أ: مراجع خاصة بالخدمة المرجعية الرقمية:

Assessing Quality in Digital Reference website.
http://quartz.syr.edu/quality/

Bertot، John Carlo، Charles R. McClure، and Joe Ryan. 2001. Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services. Chicago، London: American Library Association.

Gross، Melissa، Charles R. McClure، and ، R. David Lankes. 2002. “Assessing Quality in Digital Reference Services: An Overview of the Key Literature on Digital Reference.” In Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making it Real edited by R.D. Lankes، C.R. McClure، M. Gross، and J. Pomerantz،. New York: Neal Shuman.

Janes، Joseph. May 2002. “Digital reference: Reference librarians’ experiences and attitudes”. Journal of the American Society for Information Science and Technology 53(7)، 549-566.

Lakos، Amos. August 1999. “The missing ingredient – culture of assessment in libraries.” Performance Measurement and Metrics. 1(1)، 3-7.

Lankes، R. David، Charles R. McClure، Melissa Gross، and Jeffrey Pomerantz، eds. 2002.Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making it Real. New York: Neal Shuman.

McClure، Charles R and John Bertot. 2001. Evaluating networked information services: techniques، policies and issues. Information Today.

Pierce، Jennifer Burch. May 2002. “Digital Discomfort? ‘Get Over It.’ Says McClure”. American Libraries 33(5)، 45.
Shin، Wonsik، Charles R. McClure، John Carlo Bertot، Arif Dagli، and Emily Leahy. 2001. Measure and Statistics for Research Library Networked Services: Procedures and Issues ARL E-Metrics Phase II Report.
http://www.ii.fsu.edu/Projects/ARL/index.htm1
Sloan، Bernie. Digital Reference Services Bibliography.
http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.htm1

White، Marilyn. 2001. “Digital reference services: framework for analysis and evaluation. ”Library and Information Science Research. 23 (3):211-232.

ب: مراجع عامة ترتبط بالبحث الاجتماعي، التقييم ،والتحليل الإحصائي:

Babbie، Earl. 2001. The Practice of Social Research. 9th edition. Belmont CA: Wadsworth Publishing.

Kruegar، Richard A. and Mary Anne Casey. 2000. Focus Groups: A Practical Guide to Applied Research. Thousand Oaks، CA: Sage Publications.

Rossi، Peter، Howard E. Freeman، and Mark W. Lipsey. 1999. Evaluation: A Systematic
Approach. 6th edition. Thousand Oaks، CA: Sage Publications.

الكتاب

تعد الخدمة المرجعية الرقمية التي تم تطويرها من قبل المكتبات مؤخراً واحدة من أسرع الخدمات نمواً وابتكاراً. وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بتطبيق الخدمة، إلا أنه ما زال هناك اهتمام محدود بموضوع التقييم. ويمكن إرجاع ذلك إلى محدودية معايير التقييم وأعداد الإحصائيات والمقاييس التي تم إنشاؤها لهذا الغرض. ويمثل هذا الدليل أداة عملية موجهة للعاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات بالإضافة إلى المتخصصين في مجال الخدمات الرقمية بشكل عام للمساعدة في تقييم الخدمة. وينقسم الدليل إلى فصلين رئيسيين، حيث يتناول الفصل الأول مقدمة تمهيدية عن الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع عملية التقييم ومتطلباتها. أما الفصل الثاني فيتضمن عرضاً مفصلاً للإحصائيات والقياسات التي تم إنشاؤها واختبارها من قبل المؤلفين بغرض تقييم الخدمة المقدمة في المكتبات العامة والأكاديمية، حيث يشتمل كل مقياس على السبب المنطقي لاستخدامه وكيفية تجميع البيانات اللازمة للتطبيق مع عرض لأبرز التحديات التي قد تواجه العاملين أثناء التطبيق. ويتضمن الجزء الأخير من الدليل عدداً من الملاحق العملية للمساعدة في تجميع البيانات اللازمة لقياس الخدمة.

المترجم: د. أمجد عبدالهادي الجوهري

- ليسانس المكتبات – جامعة القاهرة، ١٩٩٥م.
- ماجستير المكتبات والمعلومات – جامعة وسكنسن ميلواكي – أمريكا، ٢٠٠٠م.
- دكتوراة المكتبات والمعلومات – جامعة فلوريدا – أمريكا – ٢٠٠٣م.
- نال عدداً من المنح والجوائز التكريمية.
- له بعض البحوث والدراسات المنشورة.
- يعمل حالياً أستاذاً مساعداً في علم المعلومات في كليتي الآداب بجامعتي قطر والمنيا.


ردمك: ٩٧٨-٩٩٦٠-٠٠-٣٥٦-٦
9789960003566